



číslo Rámcové dohody Poskytovatele:  
číslo Rámcové dohody Zákazníka: PVL-1112/2024/SML

## RÁMCOVÁ DOHODA O PODMÍNKÁCH POSKYTOVÁNÍ VYBRANÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ POSKYTOVANÝCH PROSTŘEDNICTVÍM PEVNÉ SÍTĚ

uzavřená mezi

### Povodí Vltavy, státní podnik

Holečkova 3178/8  
Smíchov, 150 00 Praha 5  
IČ: 70889953  
DIČ: CZ70889953  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 43594  
Bankovní spojení:  
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,  
č.ú.: [REDACTED]

Jejmž jménem jedná/zastoupená:  
RNDr. Petr Kubala  
Generální ředitel

(dále jen „Účastník“ nebo „Zákazník“)

### O2 Czech Republic a. s.

Za Brumlovkou 266/2  
140 22 Praha 4 - Michle  
IČ: 60193336  
DIČ: CZ60193336  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322  
Bankovní spojení:  
Komerční banka, a.s., pobočka Praha,  
č.ú.: [REDACTED]

Jejmž jménem jedná/zastoupená:  
[REDACTED] Key Account Manager  
na základě pověření ze dne 1.12.2023

(dále jen „O2“ nebo „Poskytovatel“)

(dále též společně jako „Smluvní strany“)

### 1. PŘEDMĚT RÁMCOVÉ DOHODY

- 1.1 Předmětem této Rámcové dohody (dále též jen „Rámcová dohoda“ nebo „Smlouva“) je závazek společnosti O2 poskytovat Účastníkovi služby elektronických komunikací dle Technické specifikace, která je nedílnou přílohou č. 1 této Rámcové dohody (dále jen „**Technická specifikace**“), v lokalitách Zákazníka definovaných Seznamem lokalit (dále jen „**Seznam lokalit**“), taktéž nedílnou přílohou č. 2 této Rámcové dohody, a to po dobu dle této Rámcové dohody (dále jen „**Poskytování služeb**“). Služby uvedené v čl. 1.1 této Rámcové dohody dále též jen jako „Služby“. Předmětem této Rámcové dohody je dále závazek společnosti O2 poskytovat Účastníkovi dodávky zařízení a dalších produktů společnosti O2 (dále též jen „Zboží“).
- 1.2 Zboží bude Účastníkovi dodáváno na základě jeho dílčích objednávek. O zřízení jednotlivých Služeb je Účastník oprávněn požádat způsobem stanoveným Všeobecnými podmínkami poskytování služeb vydanými společností O2 Czech Republic a.s. (dále též jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3 Tato Rámcová dohoda je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), pro veřejnou zakázku s názvem „**Poskytování služeb elektronických komunikací**“ (dále jen „Veřejná zakázka“). Rámcová dohoda je vyhotovena dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“). O2 prohlašuje, že akceptuje požadavky a podmínky Účastníka uvedené v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky a v předložené nabídce.



## 2. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Poskytování služeb bude prováděno na dobu neurčitou od jeho zahájení. Poskytovatel je povinen zahájit Poskytování služeb v souladu s touto Rámcovou dohodou.
- 2.2 Místa plnění Poskytování služeb jsou definována Seznamem lokalit.

## 3. ZAJIŠTĚNÍ PŘÍSTUPU K PROSTŘEDKŮM NEBO SLUŽBÁM ZA ÚČELEM POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 3.1 Za účelem Poskytování služeb v souladu s Technickou specifikací je Poskytovatel povinen získat přístup mimo jiné k účastnickému vedení (fixní technologii – optickým a metalickým kabelům) v souladu s § 78 ZEK, které jsou ve vlastnictví poskytovatelů tohoto vedení, a to např. společnosti CETIN a.s., se sídlem Českomoravská 2510/19, 190 00 Praha 9, IČO 040 84 063.
- 3.2 Poskytovatel před podpisem Smlouvy Zákazníkovi prokázal zajištění výše uvedeného přístupu od všech takových poskytovatelů, které využil.

## 4. ZPROVOZNĚNÍ A ZPŘÍSTUPNĚNÍ SLUŽEB

- 4.1 Poskytovatel je povinen zprovoznit a zpřístupnit veškeré služby dle této Smlouvy
  - a) od 1. 8. 2024 nebo
  - b) do 3 měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy,a to podle skutečnosti, která nastane později.
- 4.2 V případě, že později nastane skutečnost dle čl. 4.1 písm. b) a takto určené zahájení Poskytování služeb případně na jiný než první den kalendářního měsíce, je Poskytovatel povinen zahájit Poskytování služeb od prvního dne kalendářního měsíce následujícího od uplynutí předemtné 3 měsíční lhůty.
- 4.3 Zpřístupnění služeb proběhne formou potvrzení o splnění Technické specifikace podpisem předávacího protokolu ze strany osob oprávněných za Smluvní strany ve věcech technických.
- 4.4 Nejpozději 7 kalendářních dnů před termínem zpřístupnění služeb dle odstavce 4.3 je Poskytovatel povinen umožnit Zákazníkovi kontrolu parametrů latence a šířky pásma (využití FTP serveru k přenosu souboru mezi generálním ředitelstvím Zákazníka a všemi dalšími lokalitami definovanými Seznamem lokalit) v rámci WAN sítě, které vyplývají z Technické specifikace. Kontrolou dle předchozí věty se rozumí veškeré testy a ověřovací úkony potřebné pro bezpochybné posouzení splnění požadavků Zákazníka. Za účelem provedení kontroly dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen připravit celou WAN síť dle požadavků vyplývajících z Technické specifikace. Termín kontroly určí Zákazník po předchozím projednání s Poskytovatelem.
- 4.5 Zákazník má právo ověřit splnění parametrů vlastním testem. Za tímto účelem je Poskytovatel povinen poskytnout Zákazníkovi veškerou Zákazníkem požadovanou součinnost.
- 4.6 Bez úspěšného provedení kontroly specifikované odstavcem 4.5 nemůže být potvrzeno splnění Technické specifikace a předány a zpřístupněny služby.
- 4.7 Lhůta ke zprovoznění a zpřístupnění dle odstavce 4.1 může být přiměřeně prodloužena o překážky, které objektivně znemožnily splnění předemtné povinnosti Poskytovatele. V případě výskytu překážek dle předchozí věty bude předemtná lhůta prodloužena o dobu trvání těchto překážek tak, aby byl Poskytovatel povinen zahájit Poskytování služeb od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po jejich opadnutí. Objektivní nemožnost dle první věty tohoto odstavce posoudí Zákazník.

## 5. CENA

- 5.1 Cena za Poskytování služeb je sjednána ve výši a členění dle Cenové specifikace, která je nedílnou přílohou č. 3 této Smlouvy (dále jen „Cenová specifikace“). Cena za Poskytování služeb bude placena měsíčně jako paušální cena za poskytování služeb v jednotlivých lokalitách dle Seznamu lokalit, a to ve



výši 396 194,09 Kč bez DPH.

- 5.2 K měsíční paušální ceně za Poskytování služeb bude vždy připočtena daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši odpovídající zákonné úpravě v době uskutečnění zdanitelného plnění. K ceně nebudou připočteny náklady se zajištěním přístupu k prostředkům nebo službám dle této Rámcové dohody a zprovoznění a zpřístupnění služeb. Tyto náklady nese Poskytovatel v plné výši.
- 5.3 O2 se zavazuje účtovat Účastníkovi za Služby poskytnuté mu po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle Ceníku základních služeb pro firemní zákazníky a Ceníku volitelných služeb pro firemní zákazníky (dále společně též jen „Ceník“), ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby a dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě (v její příloze č. 3), nebude-li dohodnuto jinak. Účastník prohlašuje, že byl seznámen s Ceníkem, ve znění účinném ke dni uzavření této Rámcové dohody. Ceník v aktuálním znění a další aktuální dokumenty jsou Účastníkovi k dispozici na internetových stránkách společnosti O2.
- 5.4 O2 se zavazuje účtovat Účastníkovi za Zboží objednané po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle aktuální nabídky společnosti O2 upravené dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, nebude-li dohodnuto jinak.
- 5.5 V případě, že míra inflace vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen dle údajů Českého statistického úřadu<sup>1</sup>, publikovaných na jeho internetových stránkách vzroste o více než 3 %, zvýší se neuhrazená část smluvní ceny dle článku 5.. o celou výši tohoto indexu. Ke zvýšení dochází pouze 1x ročně, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne data zveřejnění míry inflace Českým statistickým úřadem<sup>2</sup>. Navýšení smluvní ceny o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen lze požadovat nejdříve až po uplynutí 36 měsíců od účinnosti Rámcové dohody. Smluvní strany pro odstranění pochybností uvádí, že k úpravě ceny dle tohoto ustanovení smlouvy není třeba uzavírat jakýkoliv dodatek k Rámcové dohodě. Smluvní strany však mohou z důvodu právní jistoty o navýšení ceny sepsat zápis podepsaný oběma smluvními stranami.

## 6. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Platebním dokladem je faktura. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového – účetního dokladu podle obecně závazných právních předpisů, zejména § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.2 Splatnost faktury je do 21 kalendářních dní ode dne jejího doručení Zákazníkovi ve formátu \*.pdf na e-mail: fakturace@pvl.cz.
- 6.3 Úhrada poskytnutých služeb proběhne v české měně. Rovněž veškeré cenové údaje musí být uváděny v české měně.
- 6.4 Poskytnuté služby budou hrazeny měsíčně na základě faktur - daňových dokladů vystavených Poskytovatelem. Zúčtovací období je kalendářní měsíc s tím, že daňový doklad musí být doručen Zákazníkovi do patnáctého dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby poskytnuty.
- 6.5 V případě, že daňový doklad nebude obsahovat příslušné náležitosti, je Zákazník oprávněn vrátit ho ve lhůtě splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti (v celé délce) začne plynout dnem doručení nového daňového dokladu Zákazníkovi ve formátu \*.pdf na e-mail: fakturace@pvl.cz.
- 6.6 Faktura bude uhrazena na účet Poskytovatele, který je správcem daně zveřejněn v Registru plátců DPH. Pokud k datu uskutečnění zdanitelného plnění uvedeného na daňovém dokladu bude Poskytovatel v Registru plátců DPH uveden jako nespolehlivý plátcce nebo v něm nebude mít účet uveden, bude Zákazník postupovat v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>1</sup> [Inflace, spotřebitelské ceny | ČSÚ \(czso.cz\)](https://www.czso.cz)

<sup>2</sup> [V únoru 2024 bylo datum uveřejnění Českým statistickým úřadem dne 11.3.2024](https://www.czso.cz)



## 7. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN A OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 7.1 Účastník se zavazuje zmocnit kontaktní osobu, která bude v rozsahu svěřených kompetencí oprávněna jednat se společností O2 a zastupovat Účastníka v záležitostech souvisejících s touto Rámcovou dohodou, a jednotlivými Službami a Zbožím (dále jen „Kontaktní osoba“). Kontaktní osoba bude zmocněna formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“. V případě zániku zmocnění Kontaktní osoby je Účastník povinen bezodkladně o tom společnost O2 písemně informovat a formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“ zmocnit novou Kontaktní osobu. Zmocní-li Účastník více Kontaktních osob, je každá z nich oprávněna jednat za Účastníka v rozsahu svěřených kompetencí samostatně.
- 7.2 Společnost O2 si vyhrazuje právo aktualizovat a měnit přílohu č. 9 této Rámcové dohody. Každou aktualizaci nebo změnu je společnost O2 povinna Účastníkovi oznámit.
- 7.3 Pro vyloučení pochybností strany shodně prohlašují, že Rámcová dohoda není a nebude za žádných okolností považována či interpretována jako smlouva o propojení či přístupu k síti či službám elektronických komunikací ve smyslu § 78 a násl. ZoEK. Účastník bere na vědomí, že dle čl. 4.1.2 Všeobecných podmínek nesmí přenechávat služby za úplaty nebo jiné protiplnění jiným osobám („pře prodej“) ani pře prodej umožnit nebo se na něm podílet. Zakázáno je rovněž začleňování služeb O2 do technických řešení určených pro poskytování služeb jiným osobám a vydávání služeb O2 za služby jiného subjektu. V případě porušení povinností Účastníka stanovených čl. 4.1.2 Všeobecných podmínek přecházejí práva i povinnosti Účastníka na koncového uživatele služeb, pokud s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Společnost O2 je oprávněna odstoupit od této Rámcové dohody s okamžitou účinností v případě porušení povinností dle tohoto článku Účastníkem.
- 7.4 Při plnění předmětu Smlouvy poskytne Zákazník Poskytovateli součinnost v tomto rozsahu činností:
- poskytnutí dat, informací, dokumentů a dalších podkladů nezbytných k poskytnutí předmětných služeb elektronických komunikací na vyžádání Poskytovatele, má-li je Zákazník k dispozici,
  - informování Poskytovatele o všech podstatných skutečnostech souvisejících s předmětem Smlouvy, které jsou Zákazníkovi známy ke dni podpisu Smlouvy nebo mu budou známy kdykoli v průběhu jejího plnění a ohledně nichž Zákazník ví, že mají zásadní význam pro realizaci plnění předmětu Smlouvy.
- 7.5 Smluvní strany se zavazují, že budou v průběhu plnění Smlouvy spolupracovat tak, aby byl předmět Smlouvy úspěšně splněn. Zejména se zavazují vzájemně se bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které by mohly ohrozit splnění předmětu Smlouvy a podle svých možností účinně spolupracovat na odstranění všech vzniklých překážek.
- 7.6 Poskytovatel se zavazuje sdělit Zákazníkovi nejpozději před zahájením Poskytování služeb dle této Smlouvy pro každou přípojku dle technické specifikace následující informace:
- použitou technologii (metalické vedení, optické vedení, bezdrátové vedení atd.);
  - typ koncového zařízení;
  - zda jde o najatou nebo vlastní infrastrukturu.

## 8. PROJEKTOVÝ MANAŽER A JEHO ZMĚNA

- 8.1 Projektový manažer (dále jen „Projektový manažer“) je osoba, jež byla v zadávacím řízení Veřejné zakázky identifikována Poskytovatelem v seznamu klíčových osob a kterou je Martin Miller.
- 8.2 Projektový manažer je při Poskytování služeb v rámci plnění této Smlouvy zejména kontaktní osobou pro Zákazníka v případě využití vyhrazených změn závazku dle této Smlouvy a řešení jakýchkoliv problémů technického charakteru. Problémy technického charakteru dle předchozí věty však nejsou výpadky při Poskytování služeb, které budou řešeny v souladu se článkem této smlouvy upravujícím reklamace. Zákazník je však oprávněn upozornit Projektového manažera na uplatněnou reklamaci a požadovat po něm co nejrychlejší zjednání nápravy.



- 8.3 Změna Projektového manažera je možná pouze za osobu splňující v plném rozsahu kvalifikaci stanovenou pro tuto pozici v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky. Splnění skutečnosti dle předchozí věty je Poskytovatel povinen prokázat předložením dokladů dle příslušných ustanovení zadávací dokumentace Veřejné zakázky.
- 8.4 Změna Projektového manažera bude po provedení postupu dle odstavce 8.3 provedena podle ustanovení této Smlouvy upravujícího uzavírání dodatků.

## **9. VYHRAZENÉ ZMĚNY ZÁVAZKU VE VZTAHU K CENĚ, DOBĚ, MÍSTŮM PLNĚNÍ A PODMÍNKÁMI POSKYTOVATELE**

- 9.1 Smluvní strany se dohodly na možnosti upravit předmět Poskytování služeb a dobu Poskytování služeb následovně.
- Lhůta pro zahájení Poskytování služeb může být Smluvními stranami zkrácena, a to na základě písemného oznámení osoby oprávněné jednat ve věcech technických za Poskytovatele a písemného odsouhlasení osoby oprávněné jednat ve věcech technických za Zákazníka. Předmětem tohoto písemného oznámení bude termín zahájení Poskytování služeb odlišný od původně určeného termínu na základě této Smlouvy. Takto nově určený termín však musí vždy být prvním dnem kalendářního měsíce.
- 9.2 Předmět Poskytování služeb může být upraven v případě nutnosti zajištění Poskytování služeb do jiných lokalit než uvedených v Seznamu lokalit. Taková úprava může být provedena jako:
- a) nahrazení určité lokality, kdy Poskytovatel přestane do nahrazené lokality Poskytovat služby;
  - b) vyškrtnutí určité lokality, kdy Poskytovatel přestane do určité lokality Poskytovat služby; nebo
  - c) přidání určité lokality, kdy Poskytovatel začne Poskytovat služby do nové lokality.
- 9.3 Tato vyhrazená změna závazku spočívající v úpravě předmětu Poskytování služeb bude provedena na základě písemného oznámení Zákazníka Poskytovateli. V tomto písemném oznámení Zákazníka Poskytovateli musí být definována lokalita, do které má být zahájeno nebo u které má být ukončeno Poskytování služeb. Na základě této vyhrazené změny bude upravena cena za Poskytování služeb, a to dohodou Smluvních stran o měsíční paušální ceně za novou lokalitu dříve nedefinovanou seznamem lokalit, o kterou bude cena za Poskytování služeb navýšena, a snížením měsíční paušální ceny o cenu vyškrtnuté lokality uvedenou v Cenové specifikaci.
- 9.4 Podmínky Poskytovatele pro poskytování služeb elektronických komunikací, ať už označené jako všeobecné obchodní podmínky (Všeobecné podmínky) nebo jakýmkoliv jiným názvem, a případně připojené ke Smlouvě mohou být upraveny dohodou smluvních stran v případě, že je taková úprava vyvolána změnou souvisejícího právního předpisu, a to ode dne nabytí účinnosti takového právního předpisu. V případě, že je změna právního předpisu dispozitivní právní normou, bude úprava obchodních podmínek provedena pouze v nezměněném zákonném nastavení nebo ve prospěch Zákazníka.
- 9.5 Výše uvedené změny spočívající v úpravě lhůty pro zahájení Poskytování služeb, předmětu Poskytování služeb a úpravách podmínek Poskytovatele pro poskytování služeb elektronických komunikací se považují za vyhrazené změny závazku v souladu s § 100 odst. 1 ZZVZ. Takovými změnami však nesmí dojít k celkové změně závazku ze Smlouvy, resp. Veřejné zakázky.

## **10. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE PODDODAVATELŮ A URČENÍ SLUŽEB**

- 10.1 Poskytovatel je povinen Zákazníkovi předat identifikační údaje poddodavatelů a určení jimi poskytovaných služeb za účelem naplnění povinnosti dle § 105 odst. 3 ZZVZ, neučinil-li tak ještě před podpisem této Smlouvy, a to nejpozději před zahájením Poskytování služeb takovým poddodavatelem.

## **11. SMLUVNÍ POKUTY, SLEVY, ÚROKY Z PRODLENÍ**

- 11.1 Smluvní pokuty jsou sjednány pouze v následujících případech a výších:



- a) v případě prodlení Poskytovatele s plněním kterékoli povinnosti Poskytovatele vyplývající ze Smlouvy (vyjma nedodržení garantovaných parametrů SLA upravených samostatně dále v tomto článku) uhradí Poskytovatel Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové ceny za poskytnutí služeb dle Smlouvy za každý započatý den prodlení,
  - b) v případě porušení povinností Poskytovatele o zachování důvěrnosti informací dle Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.2 Smluvní pokuty mohou být kombinovány a to znamená, že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžně uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty.
- 11.3 Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezaniká povinnost Smluvní strany splnit povinnost, jejíž plnění bylo smluvní pokutou zajištěno. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo Zákazníka na náhradu újmy způsobené porušením povinnosti Poskytovatele, na kterou se smluvní pokuta vztahuje, a náhrada újmy se tedy hradí v plné výši vedle smluvní pokuty.
- 11.4 Smluvní pokuty jsou splatné do 15 dnů od doručení výzvy k zaplacení Poskytovateli nebo Zákazníkovi.
- 11.5 Pro případ nedodržení garantovaných parametrů SLA uhradí Zákazník cenu služby sníženou pro dané období ve výši uvedené v Technické specifikaci.
- 11.6 Úroky z prodlení jsou sjednány v zákonné výši. Výše úroku z prodlení odpovídá ročně výši repo sazby stanovené Českou národní bankou pro první den kalendářního pololetí, v němž došlo k prodlení, zvýšené o 8 procentních bodů.

## 12. ODPOVĚDNOST ZA VADY, POVINNOST NAHRADIT ÚJMU

- 12.1 Poskytovatel je povinen služby poskytovat s odbornou péčí a ve vysoké kvalitě.
- 12.2 Poskytovatel odpovídá za vady plnění dle Smlouvy a za újmu v souladu s příslušnou úpravou OZ, a to i za újmu nemajetkovou.
- 12.3 V případě, že kvalita služeb stanovených ve Smlouvě nebyla dodržena z důvodu závady technického či provozního charakteru na straně Poskytovatele nebo ze stejných důvodů došlo k přerušení Poskytování služeb, budou Smluvní strany postupovat v souladu s § 64 odst. 12 ZEK. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne v důsledku přerušení Poskytování služeb nebo vadného Poskytování služeb. Obě Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení újmám a minimalizaci vzniklých újem.
- 12.4 Žádná ze Smluvních stran nebude odpovídat za újmu, která vznikne v důsledku věcně nesprávného nebo chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany, pokud však Smluvní strana takovou nesprávnost nemohla na základě svých obvyklých a očekávaných znalostí a zkušeností odhalit a ihned na ni druhou stranu upozornit; trvala-li by zadávající strana i přes takové upozornění na svém zadání, vykonávající strana se zprostí odpovědnosti za výsledek činnosti dle zadání.
- 12.5 Poskytovatel nebude odpovídat za újmy vzniklé zaviněním Zákazníka, jeho zaměstnanců nebo osob, které se přímo účastní na kontrole majetku Zákazníka, a které nemohl při řádné odborné péči odvrátit.
- 12.6 Zákazník nebude odpovídat za újmy vzniklé zaviněním Poskytovatele, jeho zaměstnanců nebo třetích osob, které se budou podílet na plnění Smlouvy jako poddodavatelé.

## 13. REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

- 13.1 Zákazník má právo podat reklamaci ve lhůtě 2 měsíců od doručení vyúčtování, případně od vadného poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.
- 13.2 Reklamáce se uplatňuje písemně (případně prostřednictvím emailu korporace@o2.cz, doručovací adresa Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4.
- 13.3 Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících



složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do 1 měsíce ode dne jejího doručení.

13.4 V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace je Zákazník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu ve lhůtě 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

## 14. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

14.1 Poskytovatel se zavazuje:

- a) považovat za důvěrnou a chránit před zneužitím a zpřístupněním bez zákonného důvodu jakoukoliv informaci, která mu bude poskytnuta nebo kterou se dozví či získá v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, i když nebyla výslovně uvedena jako důvěrná, a užít tyto informace pouze pro účely plnění Smlouvy,
- b) uložit uvedenou povinnost zachování důvěrnosti informací všem zaměstnancům a pracovníkům, kteří budou vykonávat jakékoli činnosti v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy s tím, že povinnost bude trvat i po ukončení pracovního poměru; pokud Poskytovatel použije k plnění předmětu Smlouvy třetí osoby, je povinen ve Smlouvě, kterou s touto osobou uzavře, zavázat tuto třetí osobu k mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je povinností mlčenlivosti sám vázán,
- c) podniknout veškerá opatření k ochraně informací, k zabránění jejich poskytnutí nebo předání třetím stranám, včetně vyzrazení z nedbalosti.
- d) Povinnost zachování mlčenlivosti zůstane v platnosti i po zániku Smlouvy, pokud se Smluvní strany písemně nedohodnou jinak. Povinnosti k dodržování důvěrnosti informací se nebudou vztahovat na informace:
  - e) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením povinností k zachování důvěrnosti informací dle Smlouvy,
  - f) které jsou příjemci známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od druhé Smluvní strany,
  - g) které budou následně příjemci sděleny bez povinnosti mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
  - h) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona nebo na základě rozhodnutí soudu či jiného příslušného orgánu.

## 15. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

15.1 Zpracování osobních údajů případně získaných při plnění Smlouvy se řídí zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.

## 16. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A DALŠÍ ZPŮSOBY ZÁNIKU SMLOUVY

16.1 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy s účinností ke dni doručení odstoupení v případě podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou, přičemž podstatným porušením Smlouvy se rozumí:

- a) bylo-li zahájeno insolvenční řízení, ve kterém se řeší úpadek nebo hrozící úpadek druhé Smluvní strany podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;
- b) prodlení Poskytovatele s plněním kterékoli povinnosti Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy po dobu delší než 10 dnů a pokud bude na tuto skutečnost písemně upozorněn a ani v dodatečné lhůtě 5 dnů od doručení písemného oznámení nedojde k nápravě;



- c) zánik oprávnění přístupu k prostředkům a službám pro Poskytovatele dle této Smlouvy;
  - d) prodlení Zákazníka po dobu delší než 20 kalendářních dnů s kteroukoli platbou dle Smlouvy a pokud bude na tuto skutečnost písemně upozorněn a ani v dodatečné lhůtě 10 kalendářních dnů od doručení písemného oznámení nebude dlužná platba uhrazena;
  - e) ztráta oprávnění k podnikání, které Poskytovatel potřebuje k Poskytování služeb dle Smlouvy;
  - f) O2 nejpozději do jednoho měsíce od termínu zahájení poskytování služeb dle čl. 4. Smlouvy neposkytne Účastníkovi veškeré služby v lokalitách úrovně sítě I. a II. nebo neposkytne více jak čtyři služby v lokalitách úrovně sítě III. a IV. definované v Seznamu lokalit, který tvoří přílohu č. 2 této Smlouvy.
- 16.2 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčeny nároky na náhradu újmy vzniklé porušením Smlouvy některou Smluvní stranou, povinnost mlčenlivosti, řešení sporů mezi Smluvními stranami, nároků na smluvní pokuty a jiných nároků, které podle Smlouvy nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení Smlouvy. Zákazník uhradí výhradně odměnu za služby skutečně poskytnuté po dobu trvání Smlouvy a bude oprávněn přistoupit k započtení takové odměny proti jakýmkoli pohledávkám Zákazníka za Poskytovatelem.
- 16.3 Poskytovatel dále může, až po uplynutí 36 měsíců od účinnosti Smlouvy, písemně jednostranně vypovědět Smlouvu bez udání důvodu s výpovědní dobou 12 měsíců. Výpovědní doba 12 měsíců je stanovena z důvodu nutnosti zachování nepřetržité kontinuity provozovaných Služeb elektronických komunikací na straně Zákazníka a s tím souvisejících termínů pro přípravu a realizaci veřejné zakázky pro zajištění dodavatele (poskytovatele) služeb na další období. S ohledem na nepředvídatelnost délky trvání potenciálního budoucího zadávacího řízení u Zákazníka (Účastníka) v případě nadlimitní veřejné zakázky v nadlimitním režimu je stanovena poměrně delší výpovědní doba, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi.
- 16.4 Zákazník, po uplynutí 36 měsíců od účinnosti Smlouvy, je oprávněn jednostranně bez uvedení důvodů vypovědět Smlouvu s výpovědní dobou 3 měsíce, a to s účinností od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 16.5 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.

## 17. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 17.1 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami. Účinnosti nabývá Smlouva zveřejněním v souladu 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 (dále jen „zákon o registru smluv“).
- 17.2 Naplnění povinnosti zveřejnění Smlouvy dle zákona o registru smluv zajistí v plném rozsahu Zákazník.
- 17.3 Poskytovatel podpisem této Smlouvy přebírá povinnosti uvedené v Čestném prohlášení k sociálně odpovědnému plnění veřejné zakázky, které je součástí nabídky Poskytovatele podané v rámci Veřejné zakázky. Zákazník je oprávněn plnění těchto povinností kdykoliv kontrolovat, a to i bez předchozího ohlášení Poskytovateli. Je-li k provedení kontroly potřeba předložení dokumentů, zavazuje se Poskytovatel k jejich předložení nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení výzvy Zákazníka.
- 17.4 Poskytovatel je povinen provádět služby tak, aby minimalizoval vznik odpadů. Dále je Poskytovatel povinen při výkonu administrativních činností souvisejících s prováděním služeb používat, je-li to objektivně možné, recyklované nebo recyklovatelné materiály, výrobky a obaly. Smlouva a veškeré právní vztahy a nároky z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, v případech ve Smlouvě výslovně neupravených se tyto záležitosti řídí zejména příslušnými ustanoveními OZ. Spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou Smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou. Pokud nedoručí k dohodě, může se kterákoli ze stran obrátit na věcně příslušný soud, jehož místní příslušnost bude určena sídlem Zákazníka, nebo na Český telekomunikační úřad, disponuje-li pravomocí k řešení





konkrétního sporu stran.

- 17.5 Jazykem této Smlouvy a komunikace Smluvních stran je český jazyk. V případě účasti osoby zastupující Poskytovatele nebo jeho poddodavatele, která nehovoří českým jazykem a je oprávněna zastupovat Poskytovatele nebo jeho poddodavatele při plnění Smlouvy, při jakémkoliv jednání se Zákazníkem nebo při vykonávání činností souvisejících s plněním Smlouvy v jakékoliv lokalitě definované Seznamem lokalit, je Poskytovatel povinen zajistit přítomnost tlumočnicka do českého jazyka. Povinnost dle předchozí věty se nevztahuje na osoby hovořící slovenským jazykem.
- 17.6 Každá Smluvní strana je oprávněna převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy vyplývající, jakož i pohledávky vzniklé ze Smlouvy, na jinou osobu pouze s předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany.
- 17.7 Samostatně uloženou přílohou Smlouvy je zadávací dokumentace Veřejné zakázky a nabídka Poskytovatele.
- 17.8 V případě rozporu mezi textem Smlouvy a Obchodními podmínkami má přednost znění Obchodních podmínek veřejné zakázky, které tvoří přílohu č. 4 této Rámcové dohody (dále jen „Obchodní podmínky“). V případě rozporu mezi textem těla Smlouvy a jejími přílohami má přednost text těla Smlouvy; to se však netýká Obchodních podmínek.
- 17.9 Všeobecné podmínky se uplatní na smluvní vztah stran pouze v takovém rozsahu, v jakém nejsou v rozporu se zněním Smlouvy, resp. Obchodních podmínek. Pokud budou ustanovení Smlouvy a takových obchodních (smluvních) podmínek podobná, avšak z jejich vzájemné existence bude vyplývat jakákoli nejasnost co do rozsahu práv a povinností Smluvních stran, použije se výlučně ustanovení Smlouvy, resp. obchodních podmínek Veřejné zakázky.
- 17.10 Budou-li však ustanovení Smlouvy, resp. obchodních podmínek Veřejné zakázky v rozporu s kterýmkoliv kogentním ustanovením ZEK, od kterého se nelze odchýlit v neprospěch Poskytovatele, resp. ve prospěch Zákazníka, má přednost taková zákonná úprava ZEK.
- 17.11 Smluvní strany se zavazují vzájemně si bez zbytečného odkladu a písemně oznamovat všechny změny identifikačních údajů, změny oprávněných osob a změny a návrhy změn v obchodním rejstříku, které by mohly mít vliv na plnění Smlouvy. V případě oprávněných osob nebo kontaktních údajů stran dojde řádným potvrzením oznámení druhou stranou ke změně oprávněné osoby či kontaktních údajů strany bez nutnosti uzavření písemného dodatku ke Smlouvě.
- 17.12 Přílohy Smlouvy tvoří její nedílnou součást.
- 17.13 Poskytovatel výslovně opravňuje Zákazníka jakožto veřejného zadavatele zveřejnit tuto Smlouvu včetně jejích změn a dodatků, jakož i další údaje či informace, jejichž zveřejnění je právním řádem České republiky požadováno. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi do 15 dnů od obdržení výzvy učiněné Zákazníkem veškeré údaje, které je povinen Zákazník uveřejnit podle ZZVZ nebo zákona o registru smluv a které má v dispozici Poskytovatel.
- 17.14 Případné změny nebo doplnění Smlouvy mohou být realizovány po dohodě Smluvních stran výhradně v souladu se ZZVZ, a to pouze formou číslovaných písemných dodatků, podepsaných oběma Smluvními stranami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv (kromě doručování do datových schránek) a odpověď Poskytovatele dle Smlouvy podle § 1740 odst. 3 OZ s dodatkem nebo odchylkou není přijetím návrhu na uzavření dodatku Smlouvy, a to ani, když podstatně nemění podmínky návrhu.
- 17.15 Pro případ uzavírání Smlouvy a jakýchkoli jejích dodatků strany vylučují použití § 1740 odst. 3 OZ. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností dle § 1765 odst. 2 OZ.
- 17.16 Tato Rámcová dohoda může být měněna a doplňována pouze písemně. Práva vzniklá z této Rámcové dohody nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 17.17 Tato Rámcová dohoda obsahuje úplné ujednání o předmětu Rámcové dohody a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Rámcové



dohody. Žádný projev stran učiněný při jednání o této Rámcové dohodě ani projev učiněný po uzavření této Rámcové dohody nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Rámcové dohody a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.

- 17.18 Strany výslovně vylučují, aby nad rámec ustanovení této Rámcové dohody byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Rámcové dohody, ledaže je v Rámcové dohodě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 17.19 Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Rámcové dohody věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Rámcové dohody. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této Rámcové dohodě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této Rámcové dohodě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Rámcové dohody.
- 17.20 Strany výslovně potvrzují, že podmínky této Rámcové dohody jsou výsledkem jejich jednání a každá ze stran měla příležitost o obsahu Rámcové dohody vyjednávat a ovlivnit tak smluvní podmínky. Pro vyloučení pochybností smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku na tuto Rámcovou dohodu.
- 17.21 Tato Rámcová dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Změny, dodatky a doplnění této Rámcové dohody mohou být prováděny pouze písemnými, pořadově číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran; tímto není dotčeno ustanovení čl. 4.2 této Rámcové dohody. Změny Všeobecných podmínek a Ceníku se řídí Všeobecnými podmínkami. Český text této Rámcové dohody je závazný.
- 17.22 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Rámcovou dohodu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis. Účastník tímto prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami.
- 17.23 Tato Rámcová dohoda a její přílohy představují úplnou dohodu smluvních stran týkající se předmětu této Rámcové dohody a ke dni zahájení poskytování Služeb podle této Rámcové dohody plně nahrazují Rámcovou smlouvu/dohodu č. PVL-1832/2020/SML uzavřenou mezi společnostmi O2 a Účastníkem dne 29.9.2020.

#### Přílohy:

1. Technická specifikace
2. Seznam lokalit
3. Cenové specifikace
4. Obchodní podmínky Veřejné zakázky
5. Všeobecné podmínky
6. Podmínky Poskytovatele pro poskytování internetového připojení
7. Podmínky Poskytovatele pro poskytování hostingových služeb
8. Další obchodní podmínky Poskytovatele
9. Kontaktní informace

V Praze dne

Povodí Vltavy, státní podnik

RNDr. Petr Kubala  
Generální ředitel

V Praze dne shodném s datem  
elektronického podpisu

O2 Czech Republic a.s.

  
Key Account Manager  
Na základě pověření ze dne 1.12.2023



Příloha č. 1

### **Technická specifikace**

Technická specifikace předmětu plnění je uvedena v nabídce dodavatele předložené v rámci veřejné zakázky na služby s názvem „Poskytování služeb elektronických komunikací“ Evidenční číslo ve VVZ: Z2024-008127. která tvoří spolu s výzvou k podání nabídek samostatně uloženou přílohu smlouvy.

V případě rozporu textů uvedených v nabídce dodavatele a textem Přílohy č.1 Zadávací dokumentace Technická specifikace má přednost ustanovení Přílohy č.1 výzvy k podání nabídky Technická specifikace.

## TECHNICKÁ SPECIFIKACE

Zadavatel požaduje nasazení SD-WAN (softwarově definovaná/řízená datová síť WAN) za účelem optimalizace datového provozu, zvýšení bezpečnosti (segmentace a segregace LAN sítě) a současně zvýšení dostupnosti služby s možností rozšíření konektivity o běžné asymetrické Internetové přípojky či LTE/5G mobilní služby. Řešení bude zahrnovat centrální konfiguraci, řízení sítě a průběžnou analýzu provozu.

Zadavatel požaduje vybudování SD-WAN mezi jednotlivými lokalitami tak, aby měl Zadavatel možnost zasahovat do konfigurace či spravovat pravidla SD-WAN a bezpečnosti, popřípadě je bude plně spravovat Poskytovatel. Pro tyto účely bude zřízen jeden administrátorský účet pro Zadavatele a jeden administrátorský účet pro Poskytovatele. Zadavatel před každou konfigurační změnou provedenou v rámci konfigurace či pravidel SD-WAN a bezpečnosti písemně vyrozumí Dodavatele o rozsahu a definici konfiguračních změn.

SD-WAN řešení bude zahrnovat adekvátní koncové zařízení odpovídající výkonu a minimálně dvě primární konektivity, přičemž jedna bude typu Internet a druhá bude typu privátní datové sítě MPLS, která musí být z důvodů dostupnosti plně nezávislá na Internetové lince (redundance v celé trase bez souběhu). Zadavatel požaduje z důvodů dostupnosti služby, aby oba typy služeb (Internet a MPLS) byly na sobě topologicky nezávislé a poskytovaly tak plnou diversitu.

Pro lokality III. a IV. úrovně není vyžadována privátní datová síť MPLS, ale zadavatel požaduje minimálně dvě primární konektivity typu Internet realizované navzájem nezávislými topologickými a technologickými službami.

SD-WAN topologie bude mít HUB umístěn centrálně v datovém centru. Z pohledu důležitosti budou všechny lokality včetně centrály považovány za pobočky.

Pro zkrácení latence je vyžadována služba (Local Breakout) přesměrování provozu dle typu aplikačního využití z pobočky přímo do Internetu. Využití této funkce je převážně pro cloudové služby Microsoft

Zadavatel bude využívat vlastní bezpečnostní prvky Fortigate, které má instalované v celé své vnitřní síti.

Z důvodů ochrany vlastní investice požaduje Zadavatel po Poskytovateli plnou kompatibilitu jeho prvků nutných pro provozování SD-WAN sítě včetně bezpečnostních pravidel s prvky Zadavatele tak, aby bylo možno vytvořit společné řešení Security Fabric spravované z jednoho místa.

- Poskytovatel bude provozovat datovou síť SD-WAN na kompatibilních prvcích.
- Poskytovatel bude na kompatibilních prvcích spravovat pravidla SD-WAN (optimalizaci datového provozu) a bezpečnostní pravidla (segmentaci, segregaci na základě propojení s Active Directory a firewall pravidla).
- Poskytovatel zřídí dva administrátorské přístupy na kompatibilních prvcích. Jeden pro Zadavatele z kontrolních důvodů a druhý pro Poskytovatele, který bude primárně odpovídat za správné nastavení SD-WAN pravidel a bezpečnostní nastavení datového provozu.
- Zadavatel požaduje, aby Poskytovatel měl zkušenosti s nasazením řešení Security Fabric včetně bezpečnostních pravidel na firewallu. Proto požaduje, aby Poskytovatel disponoval alespoň dvěma česky mluvícími technikami z důvodů zastupitelnosti s certifikátem Fortinet NSE8 tak, aby aspoň jeden z nich byl v případě nutnosti dostupný do 6-ti hodin od nahlášení bezpečnostního incidentu fyzicky v centrále Zadavatele.

Požadavky na řešení SD-WAN:

- Podpora umístění druhého HUB-u, SD-WAN řešení přímo do cloudu AWS, Google, nebo MS Azure.
- Koncové zařízení bude disponovat minimálně 5-ti konfigurovatelnými porty pro WAN/LAN. U lokalit úrovně I. a II. je vyžadován HA režim. Poskytovatel zajistí rozmístění svých servisních skladů tak, aby byl schopen garantovat výměnu vadného prvku v lokalitě ihned od identifikace poruchy do 4 / 6 hodin dle SLA.
- Koncové zařízení bude v základu obsahovat stavový firewall na všech pobočkách s možností rozšíření o plnohodnotný NGFW (next generation firewall) formou placené licence.
- Správa SD-WAN řešení musí být dostupná z veřejného Internetu prostřednictvím Cloud management. Současně je vyžadováno poskytnout řešení pro analýzu dat sběrem logů z hraničních SD-WAN prvků v lokalitě.
- SD-WAN řešení musí podporovat připojení konektivity třetí strany (zajištěnou Zadavatelem samostatně) tak, aby se stala součástí celého řešení. Poskytovatel za dostupnost takovéto přípojky neodpovídá, musí být však schopen proaktivně informovat Zadavatele o odpojení portu na takovéto konektivité, pokud je linka v poruše.

SLA (Servis Level Agreement) bude zajištěna fyzicky pro lokality úrovně I. a II. minimálně dvěma přípojkami, přičemž jedna bude typu Internet a druhá typu Privátní síť MPLS. Pro lokality III. a IV. úrovně bude zajištěna minimálně dvěma přípojkami typu Internet realizovanými navzájem nezávislými službami topologicky i technologicky. Proaktivní dohled bude dostupný na všech linkách (vyjma mobilní technologie) včetně přehledu o plnění SLA

- Pro zjednodušení správy konektivity a zvýšení dostupnosti je vyžadováno omezení počtu partnerů/subdodavatelů poslední míle maximálně na dva, přičemž jeden z nich bude např. Cetin jako nositel DSL služby. Zadavatel nebude komunikovat s partnery při nahlášení poruchy apod., ale pouze s Poskytovatelem služby přes centrální Service Desk.
- Dostupnost je definována na datové linky a konfigurační správu SD-WAN včetně zařízení :
  - o Přípojka typu I a II: Dostupnost lokality musí garantovat na úrovni 99,9% s maximální dobou poruchy 4 hodin včetně Hardwarové správy SD-WAN prvků v režimu HA s výměnou vadného prvku za nový na místě včetně zprovoznění poslední známé konfigurace. Poskytovatel pravidelně verzuje / archivuje veškeré konfigurační změny.
  - o Přípojka typu III: Dostupnost lokality musí garantovat na úrovni 99,7% s maximální dobou poruchy 6 hodin včetně hardwarové správy. Poskytovatel pravidelně (verzuje / archivuje veškeré konfigurační změny.
  - o Přípojka typu IV: Dostupnost lokality musí garantovat na úrovni 99,5% s maximální dobou poruchy 12 hodin včetně hardwarové správy. Poskytovatel pravidelně verzuje / archivuje veškeré konfigurační změny.
  - o Změna bezpečnostního designu celé sítě včetně firewallových pravidel, nebo po nahlášení bezpečnostního incidentu, je řešeno certifikovaným technikem NSE8 dle závažnosti na KRITICKÉ (I., II. a III. úroveň datové sítě) s nástupem na opravu/změnu konfigurace do 6-ti hodin a ZÁVAŽNÉ (IV. úroveň datové sítě) s nástupem na změnu konfigurace v pracovní dny do 12-ti hodin.
  - o Parametry SLA

|                                | I. a II. Úroveň datové sítě | III. Úroveň datové sítě | IV. Úroveň datové sítě |
|--------------------------------|-----------------------------|-------------------------|------------------------|
| Garantovaná dostupnost         | 99,9%                       | 99,7%                   | 99,5%                  |
| Maximální doba poruchy         | 4 hod                       | 6 hod                   | 12 hod                 |
| Odezva                         | 0,3 hod.                    | 2 hod.                  | 2 hod.                 |
| Průběžné informace o poruše    | 4 hod.                      | 6 hod.                  | 12 hod.                |
| Sankce za nedodržení parametrů | Ano                         | Ano                     | Ano                    |

Dostupnost služby – je poměr doby, kdy byla uživateli služba (datová přípojka) dostupná k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem: Měsíční dostupnost =  $(M - P) / M \times 100$  [%], kde M je celkový počet hodin ve sledovaném měsíci, P je součet všech dob trvání závady.

Maximální délka poruchy – maximální doba poruchy služby (datové přípojky) v hodinách.

Sankce SLA – součet sankce za nedodržení měsíční dostupnosti a sankce za nedodržení maximální doby poruchy vztažena ke službě. Pokud nebude dodržen alespoň jeden z garantovaných parametrů, sníží poskytovatel služby cenu služby (poskytne slevu) v daném období o částku dle následující tabulky:

| Dostupnost /doba poruchy |        | Sankce za nedodržení dostupnosti + sankce za nedodržení max. doby poruchy |                 |                  |                 |
|--------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|-----------------|
|                          |        | Úroveň sítě I.                                                            | Úroveň sítě II. | Úroveň sítě III. | Úroveň sítě IV. |
| 99%                      | 7hod   | 20% + 5%                                                                  | 10% + 5%        | 10% + 5%         | 0% + 0%         |
| 98%                      | 14 hod | 40% + 10%                                                                 | 20% + 10%       | 15% + 10%        | 0% + 0%         |
| 97%                      | 22 hod | 60% + 10%                                                                 | 30% + 10%       | 20% + 10%        | 15% + 0%        |
| 96%                      | 29 hod | 80% + 10%                                                                 | 40% + 10%       | 30% + 10%        | 20% + 10%       |

SLA se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce.

- Součástí SLA bude i pravidelný reporting plnění parametrů a informace o poruchovosti jednotlivých linek a jejich vytiženosti v závislosti na čase v níže uvedené struktuře:
- aktuální seznam služeb (Seznam smluvně zajištěných služeb, Seznam smluv SLA),
- služby v poruše (Nedostupné služby – PORUCHA, Nahlášení poruchy, Ověření odstranění poruchy),
- reporty (Měsíční reporty garantovaných parametrů SLA, Historie poruch),
- vyhledávání služeb/okruhů Zadavatele v každé části aplikace.

#### Datové služby WAN

Zadavatel požaduje provoz fixní datové sítě, která propojí lokality zadavatele (Datové centrum, centrála, hlavní provozovny, provozní střediska a provozní objekty) s minimálními přenosovými rychlostmi danými v tabulce. Seznam lokalit je samostatnou přílohou zadávací dokumentace.

- Topologie datové sítě bude sestavena z následujících 4 úrovní:

- I. Úroveň – hostingové centrum poskytovatele služby a připojení k internetu v hostingovém centru, propojení s centrálou pomocí DF.
- II. Úroveň – hlavní provozovny zadavatele (5 lokalit)
- III. Úroveň – významné provozní objekty zadavatele (5 lokalit);
- IV. Úroveň – ostatní provozní objekty zadavatele (42 lokalit)

Rozhraním mezi zadavatelem a poskytovatelem bude ethernetový port na koncovém zařízení SD-WAN umístěného v serverovně/technické místnosti příslušné lokality. V privátních sítích LAN je nutné přidělovat IP adresy tak, aby spadaly do zvláštního rozsahu IP adres vyhrazeného pro privátní síť. Zadavatel sdělí poskytovateli vyhrazený adresní prostor pro každou lokalitu před uzavřením smlouvy. Poskytovatel zajistí takové HW prostředky, aby byl stávající adresní plán zadavatele

zachován. Není přípustná změna adresního prostoru či vyhrazení více IP adres pro koncové zařízení zadavatele.

V krizových situacích, jako jsou povodňové stavy, zhoršené povětrnostní podmínky (vichřice) apod., je požadována maximální dostupnost datové služby. Z tohoto důvodu je vyžadováno, aby pro úroveň sítě I. a II., byly použity dva nezávislé okruhy, přičemž jedna trasa bude provozována po fixní technologii (optický kabel nebo metalický kabel) a druhá trasa po nezávislé optické technologii či nezávislé technologii vzduchem, přičemž primární linka musí být provozována na té technologii, která umožňuje větší šířku pásma.

Každá pobočka dle seznamu lokalit má samostatnou přípojku. Není dovoleno sdílené připojení v lokalitách, kde je požadováno více přípojek. Síť Internet a MPLS je od sebe fyzicky oddělena a každé připojení má vlastní fyzické vedení.

Pro úroveň I. a II. je požadován vhodný výběr technologie s dostatečnou rezervou přenosového pásma. Pro Úroveň I. je požadováno navýšení rychlosti bez změny technologie u MPLS u Internetové linky až na 1Gbps. Pro úroveň II. je požadováno navýšení rychlosti bez změny technologie u jedné ze dvou linek až 200Mbps. Dále je požadováno, aby byly datové okruhy provozovány v symetrickém pásmu, přičemž použitá technologie vzduchem bude provozována pouze v licencovaném pásmu.

V kategorii III. a IV. je možné použít mobilní technologii 3G/4G/5G s minimální šířkou pásma 5Mbps dostupnou po dobu minimálně 80% dnů v měsíci. Pokud bude použita mobilní datová služba MPLS, tak bude terminována v privátním APN z důvodů bezpečnosti a dostupnosti. Z APN bude sestavena cesta do MPLS sítě mimo prostředí veřejného internetu, a to z důvodů dostupnosti při krizových situacích. U mobilního datového provozu nebude uplatněn FUP. Zadavatel si vyhrazuje právo provést kontrolu rychlosti technologie 3G/4G/5G na jednotlivých lokalitách.

Zadavatel nepřipouští použití bezdrátové technologie FWA (point to multipoint) a Satelitní techniky s latencí vyšší jak 150ms, která je nevhodná pro krizové situace. Zadavatel požaduje MTU 150 bajtů vyjma mobilní technologie.

Migrační proces bude proveden v rámci 24 hodinového intervalu. Poskytovatel zajistí propojení mezi koncovým zařízením poskytovatele a zadavatele na úrovních sítě I, II., III. a IV. Poskytovatel připraví celou WAN síť k ověření parametrů latence a šířky pásma (využití FTP serveru k přenosu souboru mezi pobočkou a centrálou), a to ještě před předáním WAN sítě k užívání, a to v době potřebné pro řádnou kontrolu (nejpozději 7 kalendářních dnů před předáním zadavateli). Zadavatel má právo ověřit doložené parametry vlastním testem.

#### a) Parametry přípojky MPLS

IP VPN síť poskytovatele služby musí zajišťovat QoS (end to end Quality of Services), tj. v celé délce komunikačního řetězce pro klíčové vnitřní aplikace a hlasový provoz vyjma technologie LTE. Prostředí sítě IP VPN bude poskytovat nejméně tyto služby a jejich vlastnosti:

- poskytovatel zvolí vhodnou technologii WAN sítě tak, aby nepřekročila latenci 150 ms (one-way-delay) pobočka – centrála,
- služby přenosu dat založené na plnohodnotném protokolu IP bez omezení přenášených služeb; síť musí umožňovat podporu komunikaci „any-to-any“, QoS pro prioritizaci aplikací a hlasového provozu,
- prostředky centrální ochrany před riziky útoků na bezpečnost a integritu užívaných prostředků a služeb,
- služba centrálního dohledu (Service Desk) a monitorování užívaných prostředků a služeb,
- služba centrálního doručování zpráv o kvalitě provozovaných služeb (SLA e-reporting), o odběru jednotlivých telekomunikačních služeb (e-billing), o kvalitě dosažených parametrů QoS v páteřní síti: zpoždění, variability zpoždění a ztráty paketů (QoS e-reporting),

- zadavatel požaduje, aby poskytovatel uvedl v nabídce pro každou přípojku použitou technologii, a zda jde o infrastrukturu vlastní, či najatou. V případě najaté infrastruktury bude v nabídce uveden poskytovatel služeb (partner/subdodavatel),
- IP VPN síť pro lokality úrovně I. a II. musí být provozována na prostředcích spolehlivě oddělující toky dat – například na protokolu MPLS a TCP/IP. WAN síť musí být zabezpečena proti útoku z veřejného Internetu. Všechny přístupy do WAN budou provozovány v privátní síti mimo prostředí veřejného Internetu, tj. je vyloučeno použití IPSec tunelů jako primárního, nebo záložního zabezpečení pro přístup do datové sítě zadavatele,
- Poskytovatel bude provozovat centrální Service Desk v režimu 24/7/365. Pro úroveň sítě I., II. a III. a IV. bude poskytovat proaktivní dohled na síťové vrstvě vyjma mobilní technologie.
- všechny aktivní prvky musí podporovat SNMP pro centralizovaný dohled a správu zařízení,
- velikost paketů musí splňovat velikost MTU 1500B na síťové vrstvě.

b) Parametry přípojky Internet

Zadavatel požaduje internetové připojení do veřejné sítě Internet ve všech lokalitách. Připojení bude realizováno symetrickým/asymetrickým datovým okruhem bez omezení množství přenesených dat s garantovanou rychlostí na přístupovém okruhu.

Součástí plnění bude rovněž přidělení a registrace IP adresního prostoru pro kategorii

- typu I. (32x IPv4 a 32x IPv6 nebo větší)
- typu II., III. IV. (8x IPv4 a 8x IPv6)
- poskytnutí a zajištění činnosti sekundárního DNS serveru.

Prostředí sítě IP VPN bude poskytovat nejméně tyto služby a jejich vlastnosti:

- Poskytovatel zvolí vhodnou technologii WAN sítě tak, aby nepřekročila latenci 150 ms (one-way-delay) pobočka – centrála,
- služba centrálního dohledu (Service Desk) a monitorování užívaných prostředků a služeb,
- služba centrálního doručování zpráv o kvalitě provozovaných služeb (SLA e-reporting), o odběru jednotlivých telekomunikačních služeb (e-billing),
- zadavatel požaduje, aby poskytovatel uvedl v nabídce pro každou přípojku použitou technologii, a zda jde o infrastrukturu vlastní, či najatou. V případě najaté infrastruktury bude v nabídce uveden poskytovatel služeb (partner/subdodavatel),
- Poskytovatel bude provozovat centrální ServisDesk v režimu 24/7/365. Pro úroveň sítě I., II. a III. a IV. bude poskytovat proaktivní dohled na síťové vrstvě vyjma mobilní technologie.
- všechny aktivní prvky musí podporovat SNMP pro centralizovaný dohled a správu zařízení,
- velikost paketů musí splňovat velikost MTU 1500B na síťové vrstvě.

Poskytovatel požaduje v libovolné lokalitě připojit do topologie SD-WAN Internetovou konektivitu od alternativního poskytovatele, kterou si zajistí sám. Tato konektivita se musí stát součástí SD-WAN sítě o kterou se z pohledu konfigurace bude starat Zadavatel nebo Poskytovatel.

c) Hostingové služby a služby pro ukládání dat

Z pohledu topologie bude datové centrum středem komunikace (HUB) pro sestavení a provozování SD-WAN, na které se budou jednotlivé pobočky typu II., III., IV. z MPLS sítě,



nebo Internetu, připojovat. HUB bude centrálním místem pro přístup k Internetu chráněný firewallem zapojeným v plné redundanci (firewall není předmětem veřejné zakázky).

Zadavatel požaduje za účelem provozování serverového centra poskytnutí technologického prostoru v hostingovém centru poskytovatele služby o parametrech:

- Racková skříň velikosti 42U o standardním rozměru základny 800x1000mm s napájením 2x nezávislá větev 230V/50Hz, 2x racková PDÚ 12 zásuvek EMEA, 4x Ethernet 100/1000BaseT, příkon 2,9kW (2x okruh 16A jistič).
- Datové centrum Poskytovatele musí být v souladu s minimálními požadavky ve stupni Designed popřípadě i Built na TIER III
- V hostingovém centru poskytovatele se požaduje zajištění klimatizovaného prostředí se zvýšenou úrovní bezpečnostních a protipožárních opatření, a to při zajištění zálohovaného napájení. Rovněž se požaduje **fyzický přístup k zařízením 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.**

Datová konektivita :

- DarkFiber: Hostingové centrum poskytovatele bude propojené s centrálou (Praha, Holečková 3178/8) jedním párem nenasvícených optických vláken single mode 1310nm (DarkFiber) v jednom směru a druhým párem DF v druhém směru tak, aby byla zajištěna plná diversita mezi oběma trasami. Maximální souběh obou tras je možný do 4% z celkové trasy, přičemž nejdelší trasa nesmí přesáhnou délku 30km a útlumu max. 15 dB. Poskytovatel doloží zakreslení průběhů obou tras.
- Internet – kategorie přípojky úrovně I. : Hostingové centrum poskytovatele bude připojeno do Internetu s redundantní konektivitou 1Gbps, registrací IP adresního prostoru v rozsahu 32x IPv4 a IPv6/64, poskytnutí a zajištění činnosti sekundárního DNS serveru
- MPLS – kategorie přípojky úrovně I.: Hostingové centrum poskytovatele bude připojeno do MPLS sítě s redundantní konektivitou 300Mbps.

#### d) Doplnkové služby

##### AntiDDoS řešení

Poskytovatel zajistí na svém řešení ochranu přes DDoS (Distributed Denial of Service) útokem v centrálním HUB-u zahrnující tyto úkony:

- o Detekce
- o Omezení útoku / mitigace (čištění od nežádoucího provozu)

##### Mobilní datové služby – upgrade

Zadavatel může požádat o změnu služby mobilní technologie za předpokladů, že Poskytovatel má k dispozici službu 5G. V takovém případě se nahradí stávající 4G technologie za 5G technologii včetně modemu za předpokladu, že dojde k navýšení šířky pásma, zkrácení latence, bez FUP.

##### Připojení do MPLS sítě prostřednictvím jiného operátora

Zadavatel požaduje propojení MPLS sítě s privátním APN, který je provozován v síti mobilního operátora. Poskytovatel nabídne a v nabídce popíše řešení v případě, že je současně poskytovatelem APN v mobilní síti, a variantně v případě, že není poskytovatelem APN v mobilní síti; náklady na realizaci a provoz obou variant řešení zahrne do nabídkové ceny, a to včetně nákladů na případné propojení s prostředky poskytovatele APN.

Privátní APN v rámci MPLS sítě zadavatele zajišťuje přístup k MPLS WAN prostřednictvím zařízení připojených k mobilní síti s identifikací těchto uživatelů prostřednictvím RADIUS serveru Poskytovatele. (RADIUS server není předmětem plnění veřejné zakázky.)

Přístup do lokální sítě požaduje zadavatel řešit přes samostatný přístupový bod, resp. doménu zakončenou logickým datovým kanálem v síti LAN zadavatele, mimo veřejnou síť internet. Zadavatel zajistí nezbytnou součinnost pro provedení konfigurace mezi současným poskytovatelem mobilních služeb a poskytovatelem MPLS sítě.

#### Hlasové služby

Propojení telefonních ústředen a připojení lokalit do VTS. Poskytovatel zajistí propojení telefonních ústředen do datové sítě pro VOIP volání.

Povodí Vltavy, státní podnik, Generální ředitelství, Holečkova 3178/8, 150 00 Praha 5,  
Povodí Vltavy, státní podnik, Závod Horní Vltava, Litvínovická 5, 370 01 České Budějovice,  
Povodí Vltavy, státní podnik, Závod Dolní Vltava, Grafická 36, 150 21 Praha 5,  
Povodí Vltavy, státní podnik, Závod Berounka, Denisovo nábřeží 14, 301 00 Plzeň  
Povodí Vltavy, státní podnik, VH Laboratoře, Na Hutmance 596/5a, 158 00 Praha 5,  
Povodí Vltavy, státní podnik, VH Laboratoře, České Budějovice; E. Pittera 1622/1, 370 01 České Budějovice

Potřebný HW nutný pro zabezpečení VOIP komunikace, včetně případných úprav souvisejících s technickým řešením je předmětem této veřejné zakázky a dodá je poskytovatel v rámci plnění smlouvy.

- SIP trunk / MPLS
- VoIP / MPLS
- Přístup do Veřejné telefonní sítě:
  - o ISDN30
  - o ISDN2

#### **1. Ostatní povinnosti poskytovatele**

Poskytovatel musí deklarovat, že má dostatečné kapacity na realizaci podpory.

Poskytovatel musí být schopen poskytnout v hostingovém centru kvalifikovaný personál pro administraci dostupnosti, ochrany a zabezpečení pro zajištění následujících činností:

- návrh architektury, implementace, administrace a zajištění podpory,
- zajištění monitoringu a údržby v režimu 24×7×365,
- výkonová analýza, reporting,
- dodržování bezpečnostních zásad a pravidel
- udržování znalostí a analýza vývoje trendů v oblasti.



Příloha č. 2

## Seznam lokalit

Tabulka: Seznam lokalit

| Úroveň sítě | Město / ulice                                | Služba       | Dostupnost | Dohled          | Primární připojení (Mbit/s) | Záložní připojení (Mbit/s) | Adresní místo RÚIAN (odkaz Mapy.cz)                                                                                 |
|-------------|----------------------------------------------|--------------|------------|-----------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I           | Praha; Holečkova 3178/8 - hostingové centrum | Optický spoj | -          | -               | -                           | -                          | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/22075585">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/22075585</a> |
| I           | Hostingové centrum                           | MPLS         | 99,9%      | Proaktivní 24/7 | 300                         | 300                        |                                                                                                                     |
| I           | Hostingové centrum                           | Internet     | 99,9%      | Proaktivní 24/7 | 1000                        | 1000                       |                                                                                                                     |
| II          | České Budějovice; Stromovka 709/5            | MPLS         | 99,9%      | Proaktivní 24/7 | 100                         | 20                         | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/30992834">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/30992834</a> |
| II          | České Budějovice; Stromovka 709/5            | Internet     | 99,9%      | Proaktivní 24/7 | 100                         | 20                         | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/30992834">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/30992834</a> |
| II          | České Budějovice; E. Pittera 1622/1          | MPLS         | 99,9%      | Proaktivní 24/7 | 50                          | 10                         | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/25274341">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/25274341</a> |
| II          | České Budějovice; E. Pittera 1622/1          | Internet     | 99,9%      | Proaktivní 24/7 | 50                          | 10                         | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/25274341">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/25274341</a> |
| II          | Plzeň; Denisovo nábřeží 2430/14              | MPLS         | 99,9%      | Proaktivní 24/7 | 100                         | 20                         | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/24569437">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/24569437</a> |
| II          | Plzeň; Denisovo nábřeží 2430/14              | Internet     | 99,9%      | Proaktivní 24/7 | 100                         | 20                         | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/24569437">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/24569437</a> |
| II          | Praha; Grafická 429/36                       | MPLS         | 99,9%      | Proaktivní 24/7 | 100                         | 20                         | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/22078908">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/22078908</a> |
| II          | Praha; Grafická 429/36                       | Internet     | 99,9%      | Proaktivní 24/7 | 100                         | 20                         | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/22078908">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/22078908</a> |
| II          | Praha; Na Hutmance 596/5a                    | MPLS         | 99,9%      | Proaktivní 24/7 | 50                          | 10                         | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/22723714">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/22723714</a> |
| II          | Praha; Na Hutmance 596/5a                    | Internet     | 99,9%      | Proaktivní 24/7 | 50                          | 10                         | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/22723714">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/22723714</a> |
| IV          | Beroun; Hněvkovského 290                     | Internet     | 99,5%      | Proaktivní 24/7 | 20                          | 5                          | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/5929482">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/5929482</a>   |
| IV          | Dolany; 44                                   | Internet     | 99,5%      | Proaktivní 24/7 | 8                           | 2                          | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/6268161">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/6268161</a>   |
| IV          | Domažlice; Masarykova 45                     | Internet     | 99,5%      | Proaktivní 24/7 | 20                          | 5                          | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/6751237">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/6751237</a>   |



## Poskytování služeb elektronických komunikací

## Příloha č. 4 zadávací dokumentace

|     |                                  |          |       |                 |    |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|----------------------------------|----------|-------|-----------------|----|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IV  | Halže; Svobodka 81               | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 0,512 | <a href="https://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/79866395">https://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/79866395</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| IV  | Havlíčkův Brod; U Panských 3604  | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 20 | 5     | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/25322281">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/25322281</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| IV  | Hněvkovice; Budeč 10             | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2     | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/9405739">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/9405739</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| IV  | Horní Planá; Hůrka 77            | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 10 | 2     | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/12958026">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/12958026</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| IV  | Horní Stropnice; Humenice 94     | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2     | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/25943944">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/25943944</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| IV  | Hořín; 52                        | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2     | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/2053594">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/2053594</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| IV  | Husinec; 220                     | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 4  | 2     | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/825450">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/825450</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| IV  | Jindřichův Hradec; Nežárecká 118 | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2     | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/14810298">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/14810298</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| IV  | Kamýk nad Vltavou; 74            | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 10 | 2     | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/16397509">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/16397509</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| IV  | Kamýk nad Vltavou; 78            | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2     | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/16397541">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/16397541</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| IV  | Klabava; 31                      | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2     | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/7118651">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/7118651</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| IV  | Kladno; Divadelní 2143           | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 20 | 5     | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/1403087">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/1403087</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| IV  | Klatovy; Dr. Sedláka 818         | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 20 | 2     | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/30472784">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/30472784</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| IV  | Klecany; Povltavská 826          | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2     | <a href="https://mapy.cz/zakladni?vlastni-body&amp;x=14.4031380&amp;y=50.1698442&amp;z=18&amp;ut=Nov%C3%BD%20bod&amp;uc=9gzFzxYVLm&amp;ud=Klec%C3%A1nky%20826%2C%20Klecany%2C%20250%2067%2C%20okres%20Praha-v%C3%BDchod">https://mapy.cz/zakladni?vlastni-body&amp;x=14.4031380&amp;y=50.1698442&amp;z=18&amp;ut=Nov%C3%BD%20bod&amp;uc=9gzFzxYVLm&amp;ud=Klec%C3%A1nky%20826%2C%20Klecany%2C%20250%2067%2C%20okres%20Praha-v%C3%BDchod</a> |
| III | Lipno nad Vltavou; 125           | Internet | 99,7% | Proaktivní 24/7 | 20 | 5     | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/8713456">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/8713456</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| IV  | Mělník; Na Průhoně 900/34        | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 20 | 5     | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/11667117">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/11667117</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| III | Milešov; Klenovice 61            | Internet | 99,7% | Proaktivní 24/7 | 20 | 10    | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/27940683">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/27940683</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| IV  | Nýrsko; Stará Lhota 51           | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2     | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/6974988">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/6974988</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| IV  | Písek; U Vodárny                 | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2     | <a href="https://mapy.cz/zakladni?vlastni-body&amp;x=14.1288210&amp;y=49.3073356&amp;z=18&amp;ut=Nov%C3%BD%20bod&amp;uc">https://mapy.cz/zakladni?vlastni-body&amp;x=14.1288210&amp;y=49.3073356&amp;z=18&amp;ut=Nov%C3%BD%20bod&amp;uc</a>                                                                                                                                                                                                 |



## Poskytování služeb elektronických komunikací

## Příloha č. 4 zadávací dokumentace

|     |                                     |          |       |                 |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-------------------------------------|----------|-------|-----------------|----|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                     |          |       |                 |    |   | =9gJC2x81IL&ud=49%C2%B018%2725.640%22N%2C%2014%C2%B07%2743.253%22E                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| IV  | Plzeň; Klatovská třída 2766/220     | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/25399047">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/25399047</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| IV  | Podolí; Podolsko 76                 | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/319031">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/319031</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| IV  | Praha; Janáčkovo nábřeží            | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 10 | 5 | <a href="https://mapy.cz/zakladni?vlastni-body&amp;x=14.4084292&amp;y=50.0788181&amp;z=19&amp;base=ophoto&amp;ut=Nov%C3%BD%20bod&amp;uc=9gzyjxXuI2&amp;ud=50%C2%B04%2744.061%22N%2C%2014%C2%B024%2730.133%22E">https://mapy.cz/zakladni?vlastni-body&amp;x=14.4084292&amp;y=50.0788181&amp;z=19&amp;base=ophoto&amp;ut=Nov%C3%BD%20bod&amp;uc=9gzyjxXuI2&amp;ud=50%C2%B04%2744.061%22N%2C%2014%C2%B024%2730.133%22E</a> |
| IV  | Praha; Ostrov Štvanice 867          | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 10 | 5 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/22304339">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/22304339</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| IV  | Praha; Vltavanů 105/3               | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/21915598">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/21915598</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| IV  | Praha; Císařský ostrov 1078         | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 10 | 5 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/22296131">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/22296131</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| III | Rabyně; VD Slapy                    | Internet | 99,7% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2 | <a href="https://mapy.cz/zakladni?vlastni-body&amp;x=14.4340523&amp;y=49.8225136&amp;z=17&amp;ut=Nov%C3%BD%20bod&amp;uc=9hCaUxWWkY&amp;ud=49%C2%B049%2719.928%22N%2C%2014%C2%B026%270.271%22E">https://mapy.cz/zakladni?vlastni-body&amp;x=14.4340523&amp;y=49.8225136&amp;z=17&amp;ut=Nov%C3%BD%20bod&amp;uc=9hCaUxWWkY&amp;ud=49%C2%B049%2719.928%22N%2C%2014%C2%B026%270.271%22E</a>                                 |
| IV  | Rakovník; Vojtěšská 303             | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 10 | 5 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/8645001">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/8645001</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| IV  | Římov; K Přehradě 192               | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 10 | 2 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/17625637">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/17625637</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| IV  | Sázava; Gen. Vedrala Sázavského 481 | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 10 | 5 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/25933205">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/25933205</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| III | Strakonice; U Sv. Markéty 214       | Internet | 99,7% | Proaktivní 24/7 | 20 | 5 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/26754525">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/26754525</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| IV  | Štěchovice; VD Štěchovice           | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 10 | 2 | <a href="https://mapy.cz/zakladni?vlastni-body&amp;x=14.4217531&amp;y=49.8475656&amp;z=17&amp;ut=Nov%C3%BD%20bod&amp;uc=9hAcMxWdIj&amp;ud=49%C2%B050%2749.107%22N%2C%2014%C2%B025%2721.285%22E">https://mapy.cz/zakladni?vlastni-body&amp;x=14.4217531&amp;y=49.8475656&amp;z=17&amp;ut=Nov%C3%BD%20bod&amp;uc=9hAcMxWdIj&amp;ud=49%C2%B050%2749.107%22N%2C%2014%C2%B025%2721.285%22E</a>                               |
| IV  | Úlice; Hracholusky 16               | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/9057323">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/9057323</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| IV  | Nelahozeves; Zagarolská 5           | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 10 | 2 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/6183506">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/6183506</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| III | Veselí nad Lužnicí; U Vodárny 837   | Internet | 99,7% | Proaktivní 24/7 | 20 | 2 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/6730281">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/6730281</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



## Poskytování služeb elektronických komunikací

## Příloha č. 4 zadávací dokumentace

|    |                                     |          |       |                 |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-------------------------------------|----------|-------|-----------------|----|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IV | Větřní; Zátoň 13                    | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 10 | 2 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/8750645">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/8750645</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| IV | Vojkovice; Dědibaby 14              | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/72998075">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/72998075</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| IV | Vrané nad Vltavou; U Elektrárny 212 | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 10 | 5 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/12843610">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/12843610</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| IV | Vyšší Brod; VD Lipno II             | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2 | <a href="https://mapy.cz/zakladni?vlastni-body&amp;x=14.3039397&amp;y=48.6265931&amp;z=17&amp;ut=48%C2%B037%2734.287%22N%2C%2014%C2%B018%2715.959%22E&amp;uc=9gjBlxQgN8&amp;ud=48%C2%B037%2734.288%22N%2C%2014%C2%B018%2715.957%22E">https://mapy.cz/zakladni?vlastni-body&amp;x=14.3039397&amp;y=48.6265931&amp;z=17&amp;ut=48%C2%B037%2734.287%22N%2C%2014%C2%B018%2715.959%22E&amp;uc=9gjBlxQgN8&amp;ud=48%C2%B037%2734.288%22N%2C%2014%C2%B018%2715.957%22E</a> |
| IV | Zbečno; 146                         | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 6  | 2 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/8638128">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/8638128</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| IV | Zvíkovské Podhradí; 46              | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 10 | 2 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/8936480">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/8936480</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| IV | Žďár nad Sázavou; V Lískách 2206/37 | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 10 | 2 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/3415830">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/3415830</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| IV | Želiv; 265                          | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 10 | 2 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/20124155">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/20124155</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| IV | Žimutice; VD Hněvkovice             | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2 | <a href="https://mapy.cz/zakladni?vlastni-body&amp;x=14.4462566&amp;y=49.1829864&amp;z=17&amp;ut=Nov%C3%BD%20bod&amp;uc=9h2ysxTp0x&amp;ud=49%C2%B010%2759.104%22N%2C%2014%C2%B026%2748.609%22E">https://mapy.cz/zakladni?vlastni-body&amp;x=14.4462566&amp;y=49.1829864&amp;z=17&amp;ut=Nov%C3%BD%20bod&amp;uc=9h2ysxTp0x&amp;ud=49%C2%B010%2759.104%22N%2C%2014%C2%B026%2748.609%22E</a>                                                                           |
| IV | Žlutice; Verušice 50                | Internet | 99,5% | Proaktivní 24/7 | 8  | 2 | <a href="http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/12017337">http://vdp.cuzk.cz/vdp/ruian/adresnimista/12017337</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



Příloha č. 3

## **Cenové specifikace**



## Poskytování služeb elektronických komunikací

| Druh požadovaných služeb        | Číselné označení | Lokality                                                   | Způsob stanovení ceny | Nabídková cena bez DPH za 1 měsíc |
|---------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| Fixní datová síť                | 1                | Praha; Holečkova 3178/8 - Hostinové centrum - optický spoj | Paušální cena         | 72 500,00 Kč                      |
|                                 | 2                | Hostinové centrum                                          | Paušální cena         | 2 200,00 Kč                       |
|                                 | 3                | Praha; Grafická 429/36                                     | Paušální cena         | 14 833,75 Kč                      |
|                                 | 4                | Praha; Na Hutmance 596/5a                                  | Paušální cena         | 12 798,75 Kč                      |
|                                 | 5                | České Budějovice; Stromovka 709/5                          | Paušální cena         | 16 983,75 Kč                      |
|                                 | 6                | České Budějovice; E. Pittera 1622/1                        | Paušální cena         | 12 795,00 Kč                      |
|                                 | 7                | Plzeň; Denisovo nábřeží 2430/14                            | Paušální cena         | 16 333,75 Kč                      |
|                                 | 8                | Beroun; Hněvkovského 290                                   | Paušální cena         | 5 041,00 Kč                       |
|                                 | 9                | Dolany; 44                                                 | Paušální cena         | 4 216,00 Kč                       |
|                                 | 10               | Domažlice; Masarykova 45                                   | Paušální cena         | 3 541,00 Kč                       |
|                                 | 11               | Halže; Svobodka 64                                         | Paušální cena         | 3 041,00 Kč                       |
|                                 | 12               | Havlíčkův Brod; U Panských 3604                            | Paušální cena         | 3 541,00 Kč                       |
|                                 | 13               | Hněvkovice; Budeč 10                                       | Paušální cena         | 4 216,00 Kč                       |
|                                 | 14               | Horní Planá; Hůrka 77                                      | Paušální cena         | 3 153,50 Kč                       |
|                                 | 15               | Horní Stropnice; Humenice 94                               | Paušální cena         | 4 216,00 Kč                       |
|                                 | 16               | Hořín; 52                                                  | Paušální cena         | 4 216,00 Kč                       |
|                                 | 17               | Husinec; 220                                               | Paušální cena         | 3 666,00 Kč                       |
|                                 | 18               | Jindřichův Hradec; Nežárecká 118                           | Paušální cena         | 4 491,00 Kč                       |
|                                 | 19               | Kamýk nad Vltavou; 74                                      | Paušální cena         | 4 216,00 Kč                       |
|                                 | 20               | Kamýk nad Vltavou; 78                                      | Paušální cena         | 3 666,00 Kč                       |
|                                 | 21               | Klabava; 31                                                | Paušální cena         | 4 216,00 Kč                       |
|                                 | 22               | Kladno; Divadelní 2143                                     | Paušální cena         | 3 541,00 Kč                       |
|                                 | 23               | Klatovy; Dr. Sedláka 818                                   | Paušální cena         | 5 041,00 Kč                       |
|                                 | 24               | Klečany; Povltavská 826                                    | Paušální cena         | 3 153,50 Kč                       |
|                                 | 25               | Lipno nad Vltavou; 125                                     | Paušální cena         | 4 516,00 Kč                       |
|                                 | 26               | Mělník; Na Průhoně 900/34                                  | Paušální cena         | 5 041,00 Kč                       |
|                                 | 27               | Milešov; Klenovice 61                                      | Paušální cena         | 7 916,00 Kč                       |
|                                 | 28               | Nýrsko; Stará Lhota 51                                     | Paušální cena         | 4 491,00 Kč                       |
|                                 | 29               | Písek; U Vodárny                                           | Paušální cena         | 3 153,50 Kč                       |
|                                 | 30               | Plzeň; Klatovská třída 2766/220                            | Paušální cena         | 4 216,00 Kč                       |
|                                 | 31               | Podolí; Podolsko 76                                        | Paušální cena         | 4 216,00 Kč                       |
|                                 | 32               | Praha; Janáčkovo nábřeží                                   | Paušální cena         | 3 153,50 Kč                       |
|                                 | 33               | Praha; Ostrov Štvanice 867                                 | Paušální cena         | 4 766,00 Kč                       |
|                                 | 34               | Praha; Vltavanů 105/3                                      | Paušální cena         | 4 216,00 Kč                       |
|                                 | 35               | Praha; Císařský ostrov 1078                                | Paušální cena         | 4 766,00 Kč                       |
|                                 | 36               | Rabyně; VD Slapy                                           | Paušální cena         | 3 666,00 Kč                       |
|                                 | 37               | Rakovník; Vojtěšská 303                                    | Paušální cena         | 3 153,50 Kč                       |
|                                 | 38               | Římov; K Přehradě 192                                      | Paušální cena         | 4 216,00 Kč                       |
|                                 | 39               | Sázava; Gen. Vedrala Sázavského 481                        | Paušální cena         | 3 153,50 Kč                       |
|                                 | 40               | Strakonice; U Sv. Markéty 214                              | Paušální cena         | 3 541,00 Kč                       |
|                                 | 41               | Štěchovice; VD Štěchovice                                  | Paušální cena         | 3 541,00 Kč                       |
|                                 | 42               | Úlice; Hracholusky 16                                      | Paušální cena         | 5 366,00 Kč                       |
|                                 | 43               | Nelahozeves; Zagarolská 59                                 | Paušální cena         | 3 541,00 Kč                       |
|                                 | 44               | Veselí nad Lužnicí; U Vodárny 837                          | Paušální cena         | 5 041,00 Kč                       |
|                                 | 45               | Větřní; Zátoň 13                                           | Paušální cena         | 3 541,00 Kč                       |
|                                 | 46               | Vojkovice; Dědibaby 14                                     | Paušální cena         | 4 216,00 Kč                       |
|                                 | 47               | Vrané nad Vltavou; U Elektrárny 212                        | Paušální cena         | 3 541,00 Kč                       |
|                                 | 48               | Vyšší Brod; VD Lipno II                                    | Paušální cena         | 5 041,00 Kč                       |
|                                 | 49               | Zbečno; 141                                                | Paušální cena         | 2 478,50 Kč                       |
|                                 | 50               | Zvíkovské Podhradí; 46                                     | Paušální cena         | 3 153,50 Kč                       |
|                                 | 51               | Žďár nad Sázavou; V Lískách 2206/37                        | Paušální cena         | 3 153,50 Kč                       |
|                                 | 52               | Želiv; 265                                                 | Paušální cena         | 3 153,50 Kč                       |
|                                 | 53               | Žimutice; VD Hněvkovice                                    | Paušální cena         | 3 666,00 Kč                       |
|                                 | 54               | Žlutice; Verušice 50                                       | Paušální cena         | 3 666,00 Kč                       |
| Připojení do sítě internet      | 55               | z hostinového centra dodavatele                            | Paušální cena         | 34 832,09 Kč                      |
| Hostinové služby a další služby | 56               | pronájem prostorů v hostinovém centru (rack 42U)           | Paušální cena         | 24 465,00 Kč                      |
| Součet nabídkových cen          |                  |                                                            |                       | 396 194,09 Kč                     |



Příloha č. 4

**Obchodní podmínky Veřejné zakázky**



## **ZNĚNÍ OBCHODNÍCH PODMÍNEK K VEŘEJNÉ ZAKÁZCE S NÁZVEM**

**„Poskytování služeb elektronických komunikací“**

## A. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tato smlouva (dále jen „**Smlouva**“) je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), pro veřejnou zakázku s názvem „Poskytování služeb elektronických komunikací“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“).

Smlouva je vyhotovena dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“) a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZEK**“).

## B. SMLUVNÍ STRANY

zákazník: Povodí Vltavy, státní podnik

sídlo: Holečkova 3178/8, Smíchov, 150 00 Praha 5

statutární orgán: RNDr. Petr Kubala, generální ředitel

oprávněn jednat o věcech technických:

██████████ vedoucí útvaru informatiky

██████████ vedoucí oddělení IT systémů a bezpečnosti

IČO 70889953

DIČ CZ70889953

bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

číslo účtu: ██████████

zápis v OR: Městský soud v Praze, oddíl A, vložka 43594

tel.: 221 401 111 e-mail: pvl@pvl.cz

(dále jen „**Zákazník**“)

poskytovatel: [doplň dodavatel]

sídlo: [doplň dodavatel]

oprávněn(i) k podpisu Smlouvy: [doplň dodavatel]

oprávněn(i) jednat o věcech smluvních: [doplň dodavatel]

oprávněn(i) jednat o věcech technických: Projektový manažer dle níže uvedené definice

[doplň dodavatel]

IČO [doplň dodavatel]

DIČ [doplň dodavatel]

bankovní spojení: [doplň dodavatel]

číslo účtu: [doplň dodavatel]

zápis v OR: [doplň dodavatel]

tel.: [doplň dodavatel] e-mail: [doplň dodavatel]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Zákazník a Poskytovatel dále jen „**Smluvní strany**“)

## C. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb elektronických komunikací dle Technické specifikace, která je nedílnou přílohou této Smlouvy (dále jen „**Technická specifikace**“), v lokalitách Zákazníka definovaných Seznamem lokalit (dále jen „**Seznam lokalit**“), taktéž nedílnou přílohou této Smlouvy, a to po dobu dle této Smlouvy (dále jen „**Poskytování služeb**“).

## D. DOBA A MÍSTA PLNĚNÍ

Poskytování služeb je stanoveno na dobu neurčitou. Poskytovatel je povinen zahájit Poskytování služeb v souladu s touto Smlouvou.

Místa plnění Poskytování služeb jsou definována Seznamem lokalit.

## E. ZAJIŠTĚNÍ PŘÍSTUPU K PROSTŘEDKŮM NEBO SLUŽBÁM ZA ÚČELEM POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Za účelem Poskytování služeb v souladu s Technickou specifikací je Poskytovatel povinen získat přístup mimo jiné k účastnickému vedení (fixní technologii – optickým a metalickým kabelům) v souladu s § 78 ZEK, které jsou ve vlastnictví poskytovatelů tohoto vedení, a to např. společnosti CETIN a.s., se sídlem Českomoravská 2510/19, 190 00 Praha 9, IČO 040 84 063.

Poskytovatel před podpisem Smlouvy Zákazníkovi prokázal zajištění výše uvedeného přístupu od všech takových poskytovatelů, které využil.

## F. ZPROVOZNĚNÍ A ZPŘÍSTUPNĚNÍ SLUŽEB

Poskytovatel je povinen zprovoznit a zpřístupnit veškeré služby dle této Smlouvy

a) od 1. 8. 2024 nebo

b) do 3 měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy,

a to podle skutečnosti, která nastane později.

V případě, že později nastane skutečnost dle písm. b) předchozího odstavce a takto určené zahájení Poskytování služeb případně na jiný než první den kalendářního měsíce, je Poskytovatel povinen zahájit Poskytování služeb od prvního dne kalendářního měsíce následujícího od uplynutí předmětné 3 měsíční lhůty.

Zpřístupnění služeb proběhne formou potvrzení o splnění Technické specifikace podpisem předávacího protokolu ze strany osob oprávněných za Smluvní strany ve věcech technických.

Nejpozději 7 kalendářních dnů před termínem zpřístupnění služeb dle předchozího odstavce je Poskytovatel povinen umožnit Zákazníkovi kontrolu parametrů latence a šířky pásma (využití FTP serveru k přenosu souboru mezi generálním ředitelstvím Zákazníka a všemi dalšími lokalitami definovanými Seznamem lokalit) v rámci WAN sítě, které vyplývají z Technické specifikace. Kontrolou dle předchozí věty se rozumí veškeré testy a ověřovací úkony potřebné pro bezpochybné posouzení splnění požadavků Zákazníka. Za účelem provedení kontroly dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen připravit celou WAN síť dle požadavků vyplývajících z Technické specifikace. Termín kontroly určí Zákazník po předchozím projednání s Poskytovatelem.

Zákazník má právo ověřit splnění parametrů vlastním testem. Za tímto účelem je Poskytovatel povinen poskytnout Zákazníkovi veškerou Zákazníkem požadovanou součinnost.

Bez úspěšného provedení kontroly specifikované předchozím odstavcem nemůže být potvrzeno splnění Technické specifikace a předány a zpřístupněny služby.

Lhůta ke zprovoznění a zpřístupnění dle prvního odstavce tohoto bodu může být přiměřeně prodloužena o překážky, které objektivně znemožnily splnění předmětné povinnosti Poskytovatele. V případě výskytu překážek dle předchozí věty bude předmětná lhůta prodloužena o dobu trvání těchto překážek tak, aby byl Poskytovatel povinen zahájit Poskytování služeb od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po jejich opadnutí. Objektivní nemožnost dle první věty tohoto odstavce posoudí Zákazník.

## G. CENA

Cena za Poskytování služeb je sjednána ve výši a členění dle Cenové specifikace, která je nedílnou přílohou této Smlouvy (dále jen „**Cenová specifikace**“). Cena za Poskytování služeb bude placena měsíčně jako paušální cena za poskytování služeb v jednotlivých lokalitách dle Seznamu lokalit, a to ve výši [doplň dodavatel] Kč bez DPH.

K měsíční paušální ceně za Poskytování služeb bude vždy připočtena daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši odpovídající zákonné úpravě v době uskutečnění zdanitelného plnění. K ceně nebudou připočteny náklady se zajištěním přístupu k prostředkům nebo službám dle této Smlouvy a zprovoznění a zpřístupnění služeb. Tyto náklady nese Poskytovatel v plné výši.

V případě, že **míra inflace vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen** dle údajů Českého statistického úřadu<sup>1</sup>, publikovaných na jeho internetových stránkách vzroste o více než 3 %, zvýší se neuhrazená část smluvní ceny dle článku G o celou výši tohoto indexu. Ke zvýšení dochází pouze 1x ročně, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne data zveřejnění míry inflace Českým statistickým úřadem<sup>2</sup>. Navýšení smluvní ceny o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen lze požadovat nejdříve až po uplynutí 36 měsíců od účinnosti smlouvy. Smluvní strany pro odstranění pochybností uvádí, že k úpravě ceny dle tohoto ustanovení smlouvy není třeba uzavírat jakýkoliv dodatek ke smlouvě. Smluvní strany však mohou z důvodu právní jistoty o navýšení ceny sepsat zápis podepsaný oběma smluvními stranami.

## H. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Platebním dokladem je faktura. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového – účetního dokladu podle obecně závazných právních předpisů, zejména § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.

Splatnost faktury je do 21 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Zákazníkovi ve formátu \*.pdf na e-mail: [fakturace@pvl.cz](mailto:fakturace@pvl.cz).

Úhrada poskytnutých služeb proběhne v české měně. Rovněž veškeré cenové údaje musí být uváděny v české měně.

Poskytnuté služby budou hrazeny měsíčně na základě faktur – daňových dokladů vystavených Poskytovatelem. Zúčtovací období je kalendářní měsíc s tím, že daňový doklad musí být doručen Zákazníkovi do patnáctého dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby poskytnuty.

V případě, že daňový doklad nebude obsahovat příslušné náležitosti, je Zákazník oprávněn vrátit ho ve lhůtě splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti (v celé délce) začne plynout dnem doručení nového daňového dokladu Zákazníkovi ve formátu \*.pdf na e-mail: [fakturace@pvl.cz](mailto:fakturace@pvl.cz).

Faktura bude uhrazena na účet Poskytovatele, který je správcem daně zveřejněn v Registru plátců DPH. Pokud k datu uskutečnění zdanitelného plnění uvedeného na daňovém dokladu bude Poskytovatel v Registru plátců DPH uveden jako nespolehlivý plátcce nebo v něm nebude mít účet uveden, bude Zákazník postupovat v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

## I. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN A OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Při plnění předmětu Smlouvy poskytne Zákazník Poskytovateli součinnost v tomto rozsahu činností:

- poskytnutí dat, informací, dokumentů a dalších podkladů nezbytných k poskytnutí předmětných služeb elektronických komunikací na vyžádání Poskytovatele, má-li je Zákazník k dispozici,
- informování Poskytovatele o všech podstatných skutečnostech souvisejících s předmětem Smlouvy, které jsou Zákazníkovi známy ke dni podpisu Smlouvy nebo mu budou známy kdykoli v průběhu jejího plnění a ohledně nichž Zákazník ví, že mají zásadní význam pro realizaci plnění předmětu Smlouvy.

Smluvní strany se zavazují, že budou v průběhu plnění Smlouvy spolupracovat tak, aby byl předmět Smlouvy úspěšně splněn. Zejména se zavazují vzájemně se bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které by mohly ohrozit splnění předmětu Smlouvy a podle svých možností účinně spolupracovat na odstranění všech vzniklých překážek.

Poskytovatel se zavazuje sdělit Zákazníkovi nejpozději před zahájením Poskytování služeb dle této Smlouvy pro každou přípojku dle technické specifikace následující informace:

- použitou technologii (metalické vedení, optické vedení, bezdrátové vedení atd.);
- typ koncového zařízení;
- zda jde o najatou nebo vlastní infrastrukturu.

<sup>1</sup> [Inflace, spotřebitelské ceny | ČSÚ \(czso.cz\)](https://www.czso.cz) Po u

<sup>2</sup> V únoru 2024 bylo datum uveřejnění Českým statistickým úřadem dne 11.3.2024

## J. PROJEKTOVÝ MANAŽER A JEHO ZMĚNA

1. Projektový manažer (dále jen „**Projektový manažer**“) je osoba, jež byla v zadávacím řízení Veřejné zakázky identifikována Poskytovatelem v seznamu klíčových osob a kterou je [BUDE DOPLNĚNO PŘED PODPÍSEM SMLOUVY].
2. Projektový manažer je při Poskytování služeb v rámci plnění této Smlouvy zejména kontaktní osobou pro Zákazníka v případě využití vyhrazených změn závazku dle této Smlouvy a řešení jakýchkoliv problémů technického charakteru. Problémy technického charakteru dle předchozí věty však nejsou výpadky při Poskytování služeb, které budou řešeny v souladu se článkem této smlouvy upravujícím reklamace. Zákazník je však oprávněn upozornit Projektového manažera na uplatněnou reklamaci a požadovat po něm co nejrychlejší zjednání nápravy.
3. Změna Projektového manažera je možná pouze za osobu splňující v plném rozsahu kvalifikaci stanovenou pro tuto pozici v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky. Splnění skutečnosti dle předchozí věty je Poskytovatel povinen prokázat předložením dokladů dle příslušných ustanovení zadávací dokumentace Veřejné zakázky.
4. Změna Projektového manažera bude po provedení postupu dle předchozího odstavce provedena podle ustanovení této Smlouvy upravujícího uzavírání dodatků.

## K. VYHRAZENÉ ZMĚNY ZÁVAZKU VE VZTAHU K CENĚ, DOBĚ, MÍSTŮM PLNĚNÍ A PODMÍNKAMI POSKYTOVATELE

Smluvní strany se dohodly na možnosti upravit předmět Poskytování služeb a dobu Poskytování služeb následovně.

Lhůta pro zahájení Poskytování služeb může být Smluvními stranami zkrácena, a to na základě písemného oznámení osoby oprávněné jednat ve věcech technických za Poskytovatele a písemného odsouhlasení osoby oprávněné jednat ve věcech technických za Zákazníka. Předmětem tohoto písemného oznámení bude termín zahájení Poskytování služeb odlišný od původně určeného termínu na základě této Smlouvy. Takto nově určený termín však musí vždy být prvním dnem kalendářního měsíce.

Předmět Poskytování služeb může být upraven v případě nutnosti zajištění Poskytování služeb do jiných lokalit než uvedených v Seznamu lokalit. Taková úprava může být provedena jako:

- a) nahrazení určité lokality, kdy Poskytovatel přestane do nahrazené lokality Poskytovat služby;
- b) vyškrtnutí určité lokality, kdy Poskytovatel přestane do určité lokality Poskytovat služby; nebo
- c) přidání určité lokality, kdy Poskytovatel začne Poskytovat služby do nové lokality.

Tato vyhrazená změna závazku spočívající v úpravě předmětu Poskytování služeb bude provedena na základě písemného oznámení Zákazníka Poskytovateli. V tomto písemném oznámení Zákazníka Poskytovateli musí být definována lokalita, do které má být zahájeno nebo u které má být ukončeno Poskytování služeb. Na základě této vyhrazené změny bude upravena cena za Poskytování služeb, a to dohodou Smluvních stran o měsíční paušální ceně za novou lokalitu dříve nedefinovanou seznamem lokalit, o kterou bude cena za Poskytování služeb navýšena, a snížením měsíční paušální ceny o cenu vyškrtnuté lokality uvedenou v Cenové specifikaci.

Podmínky Poskytovatele pro poskytování služeb elektronických komunikací, ať už označené jako všeobecné obchodní podmínky nebo jakýmkoliv jiným názvem, a případně připojené ke Smlouvě mohou být upraveny dohodou smluvních stran v případě, že je taková úprava vyvolána změnou souvisejícího právního předpisu, a to ode dne nabytí účinnosti takového právního předpisu. V případě, že je změna právního předpisu dispozitivní právní normou, bude úprava obchodních podmínek provedena pouze v nezměněném zákonném nastavení nebo ve prospěch Zákazníka.

Výše uvedené změny spočívající v úpravě lhůty pro zahájení Poskytování služeb, předmětu Poskytování služeb a úpravách podmínek Poskytovatele pro poskytování služeb elektronických komunikací se považují za vyhrazené změny závazku v souladu s § 100 odst. 1 zákona. Takovými změnami však nesmí dojít k celkové změně závazku ze Smlouvy, resp. Veřejné zakázky.

## L. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE PODDODAVATELŮ A URČENÍ SLUŽEB

Poskytovatel je povinen Zákazníkovi předat identifikační údaje poddodavatelů a určení jimi poskytovaných služeb za účelem naplnění povinnosti dle § 105 odst. 3 ZZVZ, neučinil-li tak ještě před podpisem této Smlouvy, a to nejpozději před zahájením Poskytování služeb takovým poddodavatelem.

## M. SMLUVNÍ POKUTY, SLEVY, ÚROKY Z PRODLENÍ

Smluvní pokuty jsou sjednány pouze v následujících případech a výších:

- a) v případě prodlení Poskytovatele s plněním kterékoli povinnosti Poskytovatele vyplývající ze Smlouvy (vyjma nedodržení garantovaných parametrů SLA upravených samostatně dále v tomto článku) uhradí Poskytovatel Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové ceny za poskytnutí služeb dle Smlouvy za každý započatý den prodlení,
- b) v případě porušení povinností Poskytovatele o zachování důvěrnosti informací dle Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

Smluvní pokuty mohou být kombinovány a to znamená, že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžně uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty.

Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezaniká povinnost Smluvní strany splnit povinnost, jejíž plnění bylo smluvní pokutou zajištěno. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo Zákazníka na náhradu újmy způsobené porušením povinností Poskytovatele, na kterou se smluvní pokuta vztahuje, a náhrada újmy se tedy hradí v plné výši vedle smluvní pokuty.

Smluvní pokuty jsou splatné do 15 dnů od doručení výzvy k zaplacení Poskytovateli nebo Zákazníkovi.

Pro případ nedodržení garantovaných parametrů SLA uhradí Zákazník cenu služby sníženou pro dané období ve výši uvedené v Technické specifikaci.

Úroky z prodlení jsou sjednány v zákonné výši. Výše úroku z prodlení odpovídá ročně výši repo sazby stanovené Českou národní bankou pro první den kalendářního pololetí, v němž došlo k prodlení, zvýšené o 8 procentních bodů.

## N. ODPOVĚDNOST ZA VADY, POVINNOST NAHRADIT ÚJMU

Poskytovatel je povinen služby poskytovat s odbornou péčí a ve vysoké kvalitě.

Poskytovatel odpovídá za vady plnění dle Smlouvy a za újmu v souladu s příslušnou úpravou OZ, a to i za újmu nemajetkovou.

V případě, že kvalita služeb stanovených ve Smlouvě nebyla dodržena z důvodu závady technického či provozního charakteru na straně Poskytovatele nebo ze stejných důvodů došlo k přerušení Poskytování služeb, budou Smluvní strany postupovat v souladu s § 64 odst. 12 ZEK. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne v důsledku přerušení Poskytování služeb nebo vadného Poskytování služeb.

Obě Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení újmám a minimalizaci vzniklých újem.

Žádná ze Smluvních stran nebude odpovídat za újmu, která vznikne v důsledku věcně nesprávného nebo chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany, pokud však Smluvní strana takovou nesprávnost nemohla na základě svých obvyklých a očekávaných znalostí a zkušeností odhalit a ihned na ni druhou stranu upozornit; trvala-li by zadávající strana i přes takové upozornění na svém zadání, vykonávající strana se zproští odpovědnosti za výsledek činnosti dle zadání.

Poskytovatel nebude odpovídat za újmy vzniklé zaviněním Zákazníka, jeho zaměstnanců nebo osob, které se přímo účastní na kontrole majetku Zákazníka, a které nemohl při řádné odborné péči odvrátit.

Zákazník nebude odpovídat za újmy vzniklé zaviněním Poskytovatele, jeho zaměstnanců nebo třetích osob, které se budou podílet na plnění Smlouvy jako poddodavatelé.

## O. REKLAMACE A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

Zákazník má právo podat reklamaci ve lhůtě 2 měsíců od doručení vyúčtování, případně od vadného poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.

Reklamacie se uplatňuje písemně (případně prostřednictvím emailu [doplň dodavatel], doručovací adresa [doplň dodavatel]).

Poskytovatel vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do 1 měsíce ode dne jejího doručení.



V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace je Zákazník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu ve lhůtě 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

## P. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

Poskytovatel se zavazuje:

- a) považovat za důvěrnou a chránit před zneužitím a zpřístupněním bez zákonného důvodu jakoukoliv informaci, která mu bude poskytnuta nebo kterou se dozví či získá v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, i když nebyla výslovně uvedena jako důvěrná, a užít tyto informace pouze pro účely plnění Smlouvy,
- b) uložit uvedenou povinnost zachování důvěrnosti informací všem zaměstnancům a pracovníkům, kteří budou vykonávat jakékoli činnosti v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy s tím, že povinnost bude trvat i po ukončení pracovního poměru; pokud Poskytovatel použije k plnění předmětu Smlouvy třetí osoby, je povinen ve Smlouvě, kterou s touto osobou uzavře, zavázat tuto třetí osobu k mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je povinností mlčenlivosti sám vázán,
- c) podniknout veškerá opatření k ochraně informací, k zabránění jejich poskytnutí nebo předání třetím stranám, včetně vyzrazení z nedbalosti.

Povinnost zachování mlčenlivosti zůstane v platnosti i po zániku Smlouvy, pokud se Smluvní strany písemně nedohodnou jinak. Povinnosti k dodržování důvěrnosti informací se nebudou vztahovat na informace:

- a) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením povinností k zachování důvěrnosti informací dle Smlouvy,
- b) které jsou příjemci známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od druhé Smluvní strany,
- c) které budou následně příjemci sděleny bez povinnosti mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
- d) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona nebo na základě rozhodnutí soudu či jiného příslušného orgánu.

## Q. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zpracování osobních údajů případně získaných při plnění Smlouvy se řídí zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.

## R. Odstoupení od Smlouvy a další způsoby zániku Smlouvy

Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy s účinností ke dni doručení odstoupení v případě podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou, přičemž podstatným porušením Smlouvy se rozumí:

- a) bylo-li zahájeno insolvenční řízení, ve kterém se řeší úpadek nebo hrozící úpadek druhé Smluvní strany podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;
- b) prodlení Poskytovatele s plněním kterékoli povinnosti Poskytovatele vyplývající ze Smlouvy po dobu delší než 10 dnů a pokud bude na tuto skutečnost písemně upozorněn a ani v dodatečné lhůtě 5 dnů od doručení písemného oznámení nedojde k nápravě;
- c) zánik oprávnění přístupu k prostředkům a službám pro Poskytovatele dle této Smlouvy;
- d) prodlení Zákazníka po dobu delší než 20 kalendářních dnů s kteroukoli platbou dle Smlouvy a pokud bude na tuto skutečnost písemně upozorněn a ani v dodatečné lhůtě 10 kalendářních dnů od doručení písemného oznámení nebude dlužná platba uhrazena;
- e) ztráta oprávnění k podnikání, které Poskytovatel potřebuje k Poskytování služeb dle Smlouvy.
- f) poskytovatel nejpozději do jednoho měsíce od termínu zahájení poskytování služeb dle bodu F. Smlouvy neposkytne Zákazníkovi veškeré služby v lokalitách úrovně sítě I. a II. nebo neposkytne více jak čtyři služby v lokalitách úrovně sítě III. a IV. definované v Seznamu lokalit, který tvoří přílohu b) této Smlouvy.

Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčeny nároky na náhradu újmy vzniklé porušením Smlouvy některou Smluvní stranou, povinnost mlčenlivosti, řešení sporů mezi Smluvními stranami, nároků na smluvní

pokuty a jiných nároků, které podle Smlouvy nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení Smlouvy. Zákazník uhradí výhradně odměnu za služby skutečně poskytnuté po dobu trvání Smlouvy a bude oprávněn přistoupit k započtení takové odměny proti jakýmkoli pohledávkám Zákazníka za Poskytovatelem.

Poskytovatel dále může, až po uplynutí 36-ti měsíců od účinnosti smlouvy, písemně jednostranně vypovědět smlouvu bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 12 měsíců. Výpovědní lhůta 12 měsíců je stanovena z důvodu nutnosti zachování nepřetržité kontinuity provozovaných služeb elektronických komunikací na straně Zákazníka a s tím souvisejících termínů pro přípravu a realizaci veřejné zakázky pro zajištění dodavatele (poskytovatele) služeb na další období. S ohledem na nepředvídatelnost délky trvání potenciálního budoucího zadávacího řízení u Zákazníka (zadavatele) v případě nadlimitní veřejné zakázky v nadlimitním režimu je stanovena poměrně delší výpovědní lhůta, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi.

Zákazník, po uplynutí 36-ti měsíců od účinnosti smlouvy, je oprávněn jednostranně bez uvedení důvodů vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou 3 měsíce, a to s účinností od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.

## S. ŘEŠENÍ SPORŮ

Spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou Smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou. Pokud nedojde k dohodě, může se kterákoli ze stran obrátit na věcně příslušný soud, jehož místní příslušnost bude určena sídlem Zákazníka, nebo na Český telekomunikační úřad, disponuje-li pravomocí k řešení konkrétního sporu stran.

## T. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Smlouva a veškeré právní vztahy a nároky z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, v případech ve Smlouvě výslovně neupravených se tyto záležitosti řídí zejména příslušnými ustanoveními OZ.

Poskytovatel podpisem této smlouvy přebírá povinnosti uvedené v Čestném prohlášení k sociálně odpovědnému plnění veřejné zakázky, které je součástí nabídky Poskytovatele podané v rámci Veřejné zakázky. Zákazník je oprávněn plnění těchto povinností kdykoliv kontrolovat, a to i bez předchozího ohlášení Poskytovateli. Je-li k provedení kontroly potřeba předložení dokumentů, zavazuje se Poskytovatel k jejich předložení nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení výzvy Zákazníka.

Poskytovatel je povinen provádět služby tak, aby minimalizoval vznik odpadů. Dále je Poskytovatel povinen při výkonu administrativních činností souvisejících s prováděním služeb používat, je-li to objektivně možné, recyklované nebo recyklovatelné materiály, výrobky a obaly.

Jazykem této Smlouvy a komunikace Smluvních stran je český jazyk. V případě účasti osoby zastupující Poskytovatele nebo jeho poddodavatele, která nehovoří českým jazykem a je oprávněna zastupovat Poskytovatele nebo jeho poddodavatele při plnění Smlouvy, při jakémkoliv jednání se Zákazníkem nebo při vykonávání činností souvisejících s plněním Smlouvy v jakékoliv lokalitě definované Seznamem lokalit, je Poskytovatel povinen zajistit přítomnost tlumočnicka do českého jazyka. Povinnost dle předchozí věty se nevztahuje na osoby hovořící slovenským jazykem.

Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami. Účinnosti nabývá Smlouva zveřejněním v souladu 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 (dále jen „**zákon o registru smluv**“).

Naplnění povinnosti zveřejnění Smlouvy dle zákona o registru smluv zajistí v plném rozsahu Zákazník.

Každá Smluvní strana je oprávněna převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy vyplývající, jakož i pohledávky vzniklé ze Smlouvy, na jinou osobu pouze s předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany.

Samostatně uloženou přílohou Smlouvy je zadávací dokumentace Veřejné zakázky a nabídka Poskytovatele.

V případě rozporu mezi textem Smlouvy a obchodními podmínkami Veřejné zakázky má přednost znění obchodních podmínek Veřejné zakázky. V případě rozporu mezi textem těla Smlouvy a jejími přílohami má přednost text těla Smlouvy; to se však netýká obchodních podmínek Veřejné zakázky.

Obvykle používané obchodní (smluvní) podmínky Poskytovatele přiložené k jeho nabídce Smlouvy učiněné v rámci Veřejné zakázky se uplatní na smluvní vztah stran pouze v takovém rozsahu, v jakém nejsou v rozporu se zněním Smlouvy, resp. obchodních podmínek Veřejné zakázky. Pokud budou ustanovení Smlouvy a takových obchodních (smluvních) podmínek podobná, avšak z jejich vzájemné existence bude vyplývat jakákoli nejasnost co do rozsahu práv a povinností Smluvních stran, použije se výlučně ustanovení Smlouvy, resp. obchodních podmínek Veřejné zakázky.

Budou-li však ustanovení Smlouvy, resp. obchodních podmínek Veřejné zakázky v rozporu s kterýmkoliv kogentním ustanovením ZEK, od kterého se nelze odchýlit v neprospěch Poskytovatele, resp. ve prospěch Zákazníka, má přednost taková zákonná úprava ZEK.

Smluvní strany se zavazují vzájemně si bez zbytečného odkladu a písemně oznamovat všechny změny identifikačních údajů, změny oprávněných osob a změny a návrhy změn v obchodním rejstříku, které by mohly mít vliv na plnění Smlouvy. V případě oprávněných osob nebo kontaktních údajů stran dojde řádným potvrzením oznámení druhou stranou ke změně oprávněné osoby či kontaktních údajů strany bez nutnosti uzavření písemného dodatku ke Smlouvě.

Přílohy Smlouvy tvoří její nedílnou součást.

Poskytovatel výslovně opravňuje Zákazníka jakožto veřejného zadavatele zveřejnit tuto Smlouvu včetně jejích změn a dodatků, jakož i další údaje či informace, jejichž zveřejnění je právním řádem České republiky požadováno. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi do 15 dnů od obdržení výzvy učiněné Zákazníkem veškeré údaje, které je povinen Zákazník uveřejnit podle ZZVZ nebo zákona o registru smluv a které má v dispozici Poskytovatel.

Případné změny nebo doplnění Smlouvy mohou být realizovány po dohodě Smluvních stran výhradně v souladu se ZZVZ, a to pouze formou číslovaných písemných dodatků, podepsaných oběma Smluvními stranami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv (kromě doručování do datových schránek) a odpověď Poskytovatele dle Smlouvy podle § 1740 odst. 3 OZ s dodatkem nebo odchylkou není přijetím návrhu na uzavření dodatku Smlouvy, a to ani, když podstatně nemění podmínky návrhu.

Pro případ uzavírání Smlouvy a jakýchkoli jejích dodatků strany vylučují použití § 1740 odst. 3 OZ. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností dle § 1765 odst. 2 OZ.

## U. PŘÍLOHY SMLOUVY

Povinné:

- a) Technická specifikace
- b) Seznam lokalit
- c) Cenové specifikace
- d) Obchodní podmínky Veřejné zakázky

Přípustné:

- a) Podmínky Poskytovatele pro poskytování služeb elektronických komunikací
- b) Podmínky Poskytovatele pro poskytování internetového připojení
- c) Podmínky Poskytovatele pro poskytování hostingových služeb
- d) Další obchodní podmínky Poskytovatele



Příloha č. 5

**Všeobecné podmínky**

*Přílohu tvoří dokument Všeobecné podmínky poskytování služeb*

Smluvní podmínky

# Všeobecné podmínky poskytování služeb

Účinné od 17. 2. 2024

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| <b><u>Služby elektronických komunikací</u></b> .....            | 2  |
| <b><u>Další služby podle těchto VP</u></b> .....                | 3  |
| <b><u>Jak se uzavírá smlouva</u></b> .....                      | 3  |
| <b><u>Povinnosti při užívání služeb</u></b> .....               | 6  |
| <b><u>Placení vyúčtování</u></b> .....                          | 7  |
| <b><u>Postup při neplacení</u></b> .....                        | 8  |
| <b><u>Zpracování osobních údajů</u></b> .....                   | 9  |
| <b><u>Poruchy a reklamace</u></b> .....                         | 10 |
| <b><u>Omezení nebo přerušování poskytování služeb</u></b> ..... | 10 |
| <b><u>Změny</u></b> .....                                       | 11 |
| <b><u>Ukončení ze strany účastníka</u></b> .....                | 11 |
| <b><u>Ukončení ze strany O2</u></b> .....                       | 14 |
| <b><u>Odpovědnost a náhrada škody</u></b> .....                 | 14 |
| <b><u>Platby přes O2</u></b> .....                              | 15 |
| <b><u>Závěrečná ustanovení</u></b> .....                        | 17 |

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

**O2 Czech Republic a.s.,**

IČO 60193336, DIČ CZ60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

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

## 1. Služby elektronických komunikací

### 1.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací s O2

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

### 1.2. Co se rozumí základní službou a jejím zřízením

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

### 1.3. Služby v pevném místě

Službu lze čerpat pouze na konkrétní adrese. K poskytování služby je nutné mít zřízený funkční pevný technologický koncový bod („zásuvku“) a volnou kapacitu pevné sítě. Po uzavření smlouvy zajistíme podrobné technické šetření. Uzavřením smlouvy potvrzujete, že jste oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor či nemovitosti, kde má být služba zřízena, a zavazujete se poskytnout součinnost potřebnou pro technické šetření a zřízení koncového bodu. Službu zřídíme do 20 pracovních dní od uzavření smluvního vztahu na poskytování této služby. O2 má právo podle svých technických možností zajistit službu i prostřednictvím mobilní sítě; podrobnosti stanoví ceník. Pokud koncový bod není, síť neumožňuje kvalitní poskytnutí služby nebo jste více než 14 dnů v prodlení s poskytnutím součinnosti, má O2 právo vypovědět poskytování služby, a to s účinností následující den po doručení výpovědi. Žádáte-li při uzavření smlouvy o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (viz odst. 3.10) a dojde ke zrušení vaší žádosti, zanikne tím i smluvní vztah na poskytování takové služby. O2 na žádost zprostředkuje dotaz na možnost vybudovat vedení na vaše náklady.

### 1.4. Služby mobilní

Služba není zřizována na konkrétní místo. Lze ji používat všude tam, kde je dostupný signál sítě. Technologickým bodem, který umožňuje čerpání služeb, je zde SIM karta, kterou lze užívat v různých zařízeních. SIM karta je ve vlastnictví O2. Je zakázáno do ní zasahovat a umísťovat ji do automatizovaných či propojovacích zařízení nebo zařízení pro komunikaci mezi stroji, ledaže je výslovně dohodnuta zvláštní služba určená k těmto účelům.

Funkci SIM karty může plnit i tzv. eSIM (soubor dat identifikujících službu v síti O2). eSIM lze používat jen v zařízeních podporujících tuto funkci v síti O2. Jejich seznam na [www.o2.cz](http://www.o2.cz) průběžně aktualizujeme. Pro první přihlášení eSIM k síti je nutná její instalace na vaše zařízení. O2 vám poskytne přístupové údaje ke vzdálenému úložišti, odkud lze eSIM nainstalovat. Proto musí být zařízení připojené k internetu. Přístupové údaje jste povinni chránit stejně jako PIN. eSIM i související data a aplikace (aplety) jsou ve vlastnictví O2. O2 je oprávněna je za účelem poskytování služeb využívat a upravovat i bez předchozího upozornění. Hovoří-li smluvní podmínky o vrácení SIM karty, v případě eSIM doručíte O2 své oznámení o vrácení konkrétně určené eSIM. Pokud Vám O2 vydala přístupové údaje na fyzickém nosiči, je třeba vrátit i jej. Na eSIM se vztahují stejná pravidla a ceny souvisejících služeb jako na SIM kartu, není-li výslovně uvedeno jinak.

Oblasti s pravděpodobným výskytem radiového signálu jsou vyznačeny na mapě pokrytí dostupné na [www.o2.cz](http://www.o2.cz). Pokrytí se může v čase měnit působením fyzikálních vlivů nebo charakterem použitých technologií. Vliv mají i stavební konstrukce a použité materiály v budovách a řada vnějších aspektů, které O2 nemůže objektivně ovlivnit. Službu zřídíme do 5 pracovních dní od uzavření smluvního vztahu na poskytování této služby.

### 1.5. Smluvní dokumentace

Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací tvoří tyto dokumenty: smluvní formulář, tyto VP a v rozsahu sjednaných služeb i ceník (vše dohromady tvoří „smluvní podmínky“). Každá část smluvních podmínek upravuje určitou oblast. Smluvní formulář zachycuje nastavení vaší konkrétní služby. VP obsahují práva a povinnosti týkající se všech služeb. Ceník obsahuje popis vlastností každé služby a případně zvláštní pravidla pro danou službu odlišná od těchto VP. V ceníku najdete ceny za jednotlivé služby a podmínky, za nichž se tyto ceny uplatní. V případě rozporů se přednostně uplatní ujednání ve smluvním formuláři, poté v ceníku a nakonec ve VP. Smluvní podmínky nelze měnit na základě faktických úkonů nebo praxe stran. VP a ceník jsou veřejné a najdete je na internetových stránkách a v O2 prodejnách; jejich prostřednictvím O2 plní informační povinnosti stanovené zákonem (např. předmluvní informace). V případech stanovených § 63 zákona 127/2005 Sb. tvoří smlouvu též informace poskytnuté před uzavřením smlouvy dle § 63 odst. 1 a shrnutí smlouvy dle § 63 odst. 5, a to u účastníků, kteří jsou spotřebitelem nebo kteří před uzavřením smlouvy doloží O2 své postavení mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace a nároku na tyto dokumenty se neztřepli.

### 1.6. **Moje O2**

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

## 2. **Další služby podle těchto VP**

### 2.1. **Kdy se tyto VP rovněž použijí**

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

### 2.2. **Volitelné služby**

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

### 2.3. **Zadávání příkazů k platbám přes O2**

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

### 2.4. **Další služby**

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

### 2.5. **Co tyto VP neupravují**

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

## 3. **Jak se uzavírá smlouva**

### 3.1. **Osobně / telefonicky / přes e-shop**

Smlouvu můžete uzavřít či změnit osobně za přítomnosti obou stran, telefonicky nebo přes e-shop. Pokud to zákon nevyklučuje, můžete svůj souhlas se závazností smlouvy či její změny potvrdit po obdržení nabídky i využitím služby, které se smlouva či změna týká. Spotřebitelům předtím poskytneme shrnutí smlouvy. To poskytneme i zájemcům, kteří před uzavřením smlouvy doloží O2 své postavení mikropodniku, malého podniku či neziskové organizace a nároku na tyto dokumenty se nezřeknou. Zřízení další služby nebo změna stávající představují změnu smlouvy.

### 3.2. **Identifikační údaje**

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

### 3.3. **Pravdivé, správné a aktuální údaje**

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

**3.4. Prověření důvěryhodnosti**

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

**3.5. V O2 prodejně nebo u obchodního zástupce**

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

**3.6. Zvláštní postup pro spotřebitele mimo prodejnu**

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

**3.7. Zvláštní postup při sjednání na dálku (Moje O2/e-shop/telefonicky)**

Zde je podpis nahrazen jinými prostředky. O2 si vyhrazuje právo archivovat telefonickou nahrávku i všechny logy z Moje O2 nebo e-shopu. O2 může v takovém případě nechat doručit smluvní formulář na adresu účastníka do vlastních rukou prostřednictvím držitele poštovní licence. Ten při dodržení pravidel poštovního tajemství ověří totožnost podle rodného čísla na doručence, které O2 uvede na základě předchozí komunikace. O2 může též ověřit totožnost prostřednictvím kurýra, který má právo pořídit pro O2 kopie dokladů, nebo prostřednictvím k tomu určené aplikace. Nedojde-li ke zjištění totožnosti účastníka při uzavření smlouvy, může O2 požadovat její ověření následně a stanovit pro něj lhůtu. Po jejím marném uplynutí je O2 oprávněna poskytování služby přerušit nebo smlouvu vypovědět. I zde má účastník - fyzická osoba právo odstoupit stejně jako v čl. 3.6 výše.

**3.8. Kdy O2 smlouvu neuzavře**

O2 smlouvu neuzavře, když osoba mající zájem o uzavření, případně její zástupce:

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

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

Stejně O2 postupuje i při změně smlouvy.

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

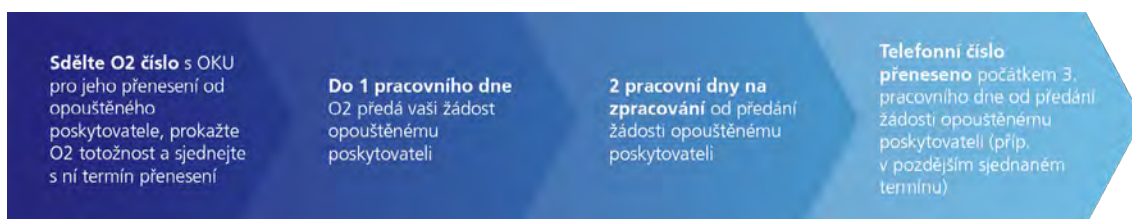


### 3.9. Přenesení telefonního čísla k O2

Současně s uzavřením smlouvy na základní službu (nebo později, pokud se na tom dohodneme) si k O2 můžete přenést své telefonní číslo od jiného, opouštěného poskytovatele:

- Stačí, když nám sdělíte přenášené telefonní číslo i ověřovací kód účastníka („OKU“) pro jeho přenesení, který máte k dispozici od opouštěného poskytovatele, a sjednáte s námi termín přenesení. Můžeme přitom požadovat ověření Vaší totožnosti obdobně dle odst. 3.2 a 3.3 nebo 3.7. Do následujícího pracovního dne předáme vaši žádost opouštěnému poskytovateli. K přenesení dojde počátkem 3. pracovního dne po předání žádosti nebo pozdější pracovní den dle termínu přenesení, který jste s námi sjednali, a to za podmínky, že u vás existuje technologický bod pro poskytování služby (tj. je zřízena přípojka O2 či jste převzali a aktivovali SIM kartu).

#### Jak přenést telefonní číslo k O2?



- Místo toho můžete nadále použít Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele („ČVOP“). Tento postup doporučujeme zejm. při přenášení velkého počtu čísel. V tom případě podejte výpověď smlouvy o službě opouštěnému poskytovateli z důvodu přenesení telefonního čísla. Při uzavírání smlouvy s O2 (či později v termínu dohodnutém s O2) pak uveďte platné ČVOP. Pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, je třeba jiným způsobem doložit, že máte právo nakládat s číslem u opouštěného poskytovatele a kdy nejdříve může k přenesení čísla dojít. Objednávku na přenesení čísla předáme opouštěnému poskytovateli do následujícího pracovního dne poté, co s námi uzavřete smlouvu a sdělíte nám ČVOP. K přenesení dojde počátkem 3. pracovního dne po předání objednávky nebo pozdější pracovní den, který jste s námi sjednali.

Pokud nám sdělíte OKU nebo ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle. Přenést číslo k O2 můžete i po ukončení smlouvy u jiného poskytovatele, musíte to ale stihnout do jednoho měsíce.

#### Službu zřídíme:

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

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

#### Číslo nelze k O2 přenést, pokud:

1. nám nesdělíte všechny údaje potřebné pro přenesení, uvedené výše (zejm. platný OKU nebo ČVOP), či nevyhovíte žádosti o ověření vaší totožnosti nebo
2. trvá starší objednávka na přenesení téhož čísla či žádost účastníka o jeho přenesení nebo
3. na číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti nebo
4. pokud existují technické překážky bránící přenesení čísla.

### 3.10. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu žádostí u O2

Pokud využíváte přístup k internetu pomocí telefonního čísla v mobilní síti jiného poskytovatele, můžete postupem přenesení telefonního čísla k O2 rovněž změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Jinak nás můžete při sjednání internetu z nabídky O2 požádat, aby O2 jako přejímající poskytovatel též obstarala u opouštěného poskytovatele zrušení jeho služby a plynulý přechod s internetem k nám. Pro **přijetí vaší žádosti o změnu poskytovatele** budeme od vás potřebovat zákonem požadované údaje, zejm. ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, vydaný opouštěným poskytovatelem k jeho službě, dále identifikaci opouštěného poskytovatele a rušené služby (jako je její číslo a u služby v pevném místě adresa), jakož i termín, k němuž navrhujete změnu uskutečnit. Současně od vás můžeme požadovat ověření totožnosti stejně jako v čl. 3.2 a 3.3 nebo 3.7.

Vaši žádost předáme nejpozději následující pracovní den opouštěnému poskytovateli. Neodmítne-li ji, neprodleně po obdržení jeho odpovědi provedeme **technické šetření**, zda a za jakých podmínek vám můžeme službu O2 zřídít.

Podle výsledku šetření vámi navržený termín změny potvrdíme, nebo navrhneme dle možností nový, příp. žádost zrušíme, nelze-li službu zřídit.

**Ke změně poskytovatele dojde v termínu**, který si s vámi vzájemně potvrdíme (liší-li se od termínu navrženého ve vaší žádosti, oznámíme aktualizaci opouštěnému poskytovateli). Přerušeni služby z důvodu změny poskytovatele nepřekročí 1 pracovní den.

Je třeba, abychom u vás měli zřízený technologický bod pro poskytování služby (zejm. přípojka, kterou můžeme využívat). Proto si vyhrazujeme právo termín změny poskytovatele oznámením zrušit a navrhnout vám nový, pokud je to třeba k zajištění nezbytné součinnosti operátora dostupné sítě nebo opouštěného poskytovatele, příp. vaši žádost zrušit, pokud není možné technologický bod zřídit.

Je-li rušená **služba v balíčku** se zařízeními či jinými službami opouštěného poskytovatele, může mít změna poskytovatele dopady na další součásti balíčku a vaše závazky k opouštěnému poskytovateli (zrušení služby, změna ceny nebo povinnost doplatit cenu používaného zařízení). Pokud nás o existenci balíčku opouštěný poskytovatel informuje v odpovědi na žádost o změnu poskytovatele, do 3 pracovních dnů poté mu podle vašeho pokynu oznámíme zrušení žádosti či její potvrzení (s příp. úpravou termínu změny poskytovatele po jeho vzájemném potvrzení). Jestliže ani ve lhůtě dle předchozí věty od vás neoddržíme pokyn, zda žádost o změnu poskytovatele potvrdit v případě, že rušená služba je v balíčku, jsme oprávněni žádost zrušit.

### 3.11. **Veřejný registr smluv:**

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

## **4. Povinnosti při užívání služeb**

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

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

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

### 4.2. **Ochrana kódů a zařízení**

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

### 4.3. **Kompatibilní zařízení**

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

#### 4.4. Opatření pro správné fungování sítí a služeb

Pro správné využívání služeb a sítí a prevenci jejich zneužití je O2 oprávněna:

1. stanovit pro poskytování služeb finanční nebo objemové limity, zpravidla na určitou dobu (např. den, zúčtovací období apod.); při překročení limitu je O2 oprávněna přerušit poskytování služeb,
  2. změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy z naléhavých technických nebo provozních důvodů, a to na základě oznámení i bez vašeho souhlasu. Při přečíslování O2 prostřednictvím automatických hlásek či jiným způsobem bezplatně informuje volající o změnách účastnických čísel u O2,
  3. zavést dodatečné způsoby ochrany sítí a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníků, služeb nebo sítí; O2 je oprávněna monitorovat provoz sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití služeb,
  4. uplatnit transparentní, nediskriminační a přiměřená opatření pro řízení provozu v síti; pro zachování integrity a bezpečnosti sítí, ochranu před přetížením či zmírnění jeho dopadů je O2 oprávněna v nutném rozsahu i dočasně omezit provoz v síti tak, aby umožnila optimální využití služby všemi účastníky.
- 4.5. V případě porušení čl. 4.1.2 přecházejí práva i povinnosti účastníka na koncového uživatele služeb, pokud s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody. Vyloučení této podmínky není možné bez písemného souhlasu představenstva O2.
- 4.6. Výjimky ze základních povinností podle čl. 4.1 lze sjednat jen písemně za odpovídající protiplnění.

## 5. Placení vyúčtování

### 5.1. Pravidelné vyúčtování

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

### 5.2. Elektronická forma

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

### 5.3. Doručování

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

### 5.4. Když nemůžete vyúčtování najít

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

### 5.5. Co vyúčtování obsahuje

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

### 5.6. Vyúčtování a daně

Datem uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPH je den zjištění skutečné spotřeby (což je poslední den zúčtovacího období). U služeb, kde datum uskutečnění zdanitelného plnění nelze stanovit jako den zjištění spotřeby, je v souladu se zákonem o DPH sjednáno dílčí plnění, přičemž každé dílčí plnění se považuje za uskutečněné dnem vystavení vyúčtování. V odůvodněných případech, např. při změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů. Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté služby. O2 žádosti vyhoví, pokud účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v zákoně o DPH. Účastník je povinen zaplatit O2 vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona o DPH není možné bez předchozí písemné dohody účastníka a O2. Za O2 je oprávněno ji uzavřít pouze představenstvo.

**5.7. Splatnost**

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

**5.8. Způsob úhrady**

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

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

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

**5.9. Platba inkasem z účtu**

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

**5.10. Použití zaplacených prostředků**

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

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

**5.11. Neidentifikované platby**

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

**6. Postup při neplacení****6.1. Upomínka a poplatek za ni**

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

**6.2. Omezení služeb**

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

**6.3. Přerušování služeb**

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

**6.4. Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty**

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

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

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

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

O2 je podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele („ZOSP“) pro účely ochrany práv a právem chráněných zájmů prodávajících a spotřebitelů oprávněna předat identifikační údaje, údaje vypovídající o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti účastníka do registrů, které slouží k vzájemnému informování prodávajících o schopnosti a ochotě spotřebitelů plnit své závazky. K tomuto předání není třeba souhlasu a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti účastníka. O2 se účastní Registru fyzických osob a Registru podnikatelů a právnických osob (IČ) sdružení SOLUS („registry“). Registry obsahují databázi osob, které porušily smluvní závazek řádně platit za poskytnutou službu, a O2 je oprávněna do nich za účelem ověření a hodnocení platební morálky účastníků i zájemců o služby nahlížet i bez jejich souhlasu, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak v případě potřeby kdykoli v průběhu trvání smlouvy. Podrobnější informace jsou obsaženy v dokumentu „POUČENÍ o registrech Sdružení SOLUS. Poučení je k dispozici na [www.o2.cz](http://www.o2.cz) a na [www.solus.cz](http://www.solus.cz). O2 může rozšířit svou účast i na další registry dlužníků. V takovém případě O2 uveřejní informaci o účasti v novém registru dlužníků.

Pro případ změny právní úpravy, účastník souhlasí s tím, že jeho osobní údaje budou v rozsahu, v jakém to připouští ZOSP ze strany O2 předávány sdružení SOLUS a sdružením SOLUS nadále zpracovávány v registrech. Účastník má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 („GDPR“), a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)) s žádostí o zajištění opatření k nápravě.

**6.6. Úrok z prodlení a smluvní pokuta**

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

**6.7. Inkasní agentury**

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

**7. Zpracování osobních údajů****7.1. Zásady zpracování osobních údajů**

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

**7.2. Účastnický seznam, informační služba o telefonních číslech**

Na žádost účastníka služby, umožňující volání na telefonní čísla, a v jejím rozsahu O2 využije jeho osobní či identifikační údaje v rámci vlastní veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech (pokud ji poskytuje) nebo takové údaje předá osobě, která o ně požádá ke zveřejnění v jí poskytované veřejně dostupné informační službě nebo účastnickém seznamu. Pro tento účel jsou osobními údaji účastníka jeho jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo účastníka u O2 a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické osoby též adresa sídla podnikání, zatímco identifikačními údaji účastníka jsou jeho obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla (popř. sídla organizační složky), adresa a telefonní číslo provozovny účastníka u O2 a adresa elektronické pošty.

Žádost je možné uplatnit v aplikaci Moje O2 či prostřednictvím formuláře „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách“, který je dostupný na [www.o2.cz](http://www.o2.cz). Opravu údajů ve veřejně dostupné informační službě či účastnickém seznamu lze provést pouze při jejich nejbližší redakci. Kontaktovat za účelem marketingu je vás možné

jen s vaším předchozím výslovným souhlasem: to, že si přejete být kontaktováni za účelem marketingu, uvedete na zmíněném formuláři, dostupném na [www.o2.cz](http://www.o2.cz), nebo též prostřednictvím aplikace Moje O2.

## 8. Poruchy a reklamace

### 8.1. Závady a poruchy

Kontrolujeme, zda síť funguje jako celek. Pokud nás výslovně neupozorníte, že vám služby nefungují tak, jak mají, neprověřujeme momentální dostupnost ani aktuální úroveň kvality u každého jednotlivého účastníka. Pokud zjistíte poruchu, nahlaste nám ji prosím. Jinak máme za to, že vám službu poskytujeme bez vad a ve sjednané kvalitě. Hlášení poruch je bezplatné. Zavolejte nám na číslo uvedené na [www.o2.cz](http://www.o2.cz) nebo se podívejte do Moje O2.

### 8.2. 2 měsíce na podání reklamace

Jako účastník máte právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu. Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby. Reklamaci na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Způsoby podání reklamací a kontakty na O2 jsou uvedeny na [www.o2.cz](http://www.o2.cz).

### 8.3. 1 měsíc na vyřízení reklamace

O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, činí lhůta až 2 měsíce. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně O2, sníží O2 přiměřeně cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že účastník bez zbytečného odkladu ohlásí O2 poruchu nebo se O2 dozví o závadě jinak a účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. umožní místní šetření v případě závady na pevné síti).

### 8.4. 1 měsíc na vrácení částek a dobropisy

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

## 9. Omezení nebo přerušení poskytování služeb

### 9.1. Důvody vyšší moci

O2 je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb:

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

### 9.2. Nemožnost komunikace s účastníkem

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

### 9.3. Úmrtí účastníka

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

### 9.4. Přístroj poškozující síť

O2 je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který způsobuje poškození sítě či škodlivou interferenci nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je O2 po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.

### 9.5. Ostatní důvody

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

**9.6. Obnovení služeb**

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

**10. Změny****10.1. Co lze měnit**

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

**10.2. Nejasné požadavky**

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

**10.3. Změny tarifu**

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

**10.4. Schválení žádosti o změnu**

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

**10.5. Omezení změn smlouvy**

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

**10.6. Změny jinak než písemně**

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

**11. Ukončení ze strany účastníka****11.1. Výpověď konkrétní služby**

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

**11.2. Když čerpáte výhody ze smlouvy se závazkem**

Možnost výpovědi u služeb se závazkem může být omezena, podmíněna úhradou paušálního odškodnění nebo může mít za následek dodatečnou úhradu takového odškodnění. Zrušení jednotlivých služeb nemá samo o sobě vliv na závazky z rámcové dohody (pro firemní zákazníky) nebo jiných ujednání k minimálnímu měsíčnímu plnění po určitou dobu. Pokud je služba elektronických komunikací (jiná než přístup k internetu nebo interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech) narušena významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve smlouvě (způsob zjištění viz čl. 8.1), může z tohoto důvodu spotřebitel bez sankce vypovědět smlouvu. Pokud zakoupil dotované koncové zařízení, je povinen doplatit poměrnou část jeho hodnoty podle smlouvy, anebo v případě služby se závazkem částku odpovídající jejímu paušálu zbývajícím do konce sjednané doby závazku, je-li tato částka nižší.

**11.3. Telefonicky**

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

**11.4. ČVOP při rušení**

Pokud je výpověď možná, O2 vám zašle obratem (elektronickou zprávou nebo listinnou zásilkou) jednorázový identifikační kód – Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele. Zkráceně se nazývá ČVOP. ČVOP slouží k přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli a rovněž k autorizaci požadavku na zrušení služby zadaného na dálku (kontrola, že jej činí oprávněná osoba).

**11.5. Jak ČVOP použijete**

Jako účastník můžete ČVOP použít podle svého uvážení ke:

1. zrušení služby bez přenesení telefonního čísla - nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby prosím sdělte ČVOP na určené lince O2.
2. zrušení služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli - ČVOP sdělte přejímajícímu poskytovateli podle čl. 11.11.

**11.6. Pokud ČVOP nepoužijete**

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

**11.7. Písemná výpověď**

Písemnou výpověď doručte poštou na adresu sídla. ČVOP obdržíte při podání výpovědi z důvodu přenesení telefonního čísla rovněž. Pokud si písemnou výpověď rozmyslíte, je třeba zpětvzetí výpovědi doručit O2 rovněž písemně, jinak dojde uplynutím výpovědní doby ke zrušení služby i s telefonním číslem.

**11.8. Výpověď bez uvedení důvodu**

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

**11.9. Změna základních podmínek**

Tento výpovědní důvod je upraven přímo zákonem 127/2005 Sb. Týká se služeb elektronických komunikací a říká:

„Poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než je interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech, může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11.“ (Dle § 63 odst. 11 může Český telekomunikační úřad uložit poskytovateli v tam stanovených případech, aby provedl změnu smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu.)

**11.10. Máte-li balíček**

Pokud jako balíček nabízíme základní službu přístupu k internetu nebo hlasovou službu v kombinaci s dalšími službami či koncovým zařízením a pokud je v rámci takové nabídky současně sjednáte, platí:

- Účastníci - spotřebitelé mají právo ukončit každou službu v balíčku (a to i postupem přenesení čísla či změny poskytovatele služby přístupu k internetu, je-li to proveditelné) za stejných podmínek jako základní službu a před sjednáním obdržením shrnutí smlouvy o každé službě tvořící balíček. Toto právo mají i mikropodnik, malý podnik či nezisková organizace, doloží-li toto postavení při ukončení služby a takového práva se dříve nezřekly.
- Pokud vznikne účastníkovi, který je spotřebitelem, právo ukončit kteroukoli složku balíčku pro neplnění smluvních závazků O2, získá totéž právo ke všem složkám stejného balíčku.
- I v balíčku platí zásada, že současně se základní službou zanikají i doplňkové či volitelné služby k ní sjednané.
- Pokud tarif (paušál) zahrnuje možnost užívat víc služeb určitého počtu, lze až do tohoto počtu každou službu jednotlivě rušit či sjednávat bez vlivu na výši paušálu. Paušál je dohodnut a účtován od zřízení první služby v něm až do ukončení tarifu. Takový tarif je ukončen až zrušením poslední ze služeb poskytovaných v jeho rámci. O2 a účastník se mohou dohodnout jinak, zejména na změně tarifu.

**11.11. Přenesení čísla k jinému poskytovateli**

- Jiného, přejímajícího poskytovatele můžete požádat, aby přijal vaši žádost o přenesení čísla a vyřídil ji u O2 jako opouštěného poskytovatele služby. K tomuto účelu předejte takovému poskytovateli ověřovací kód účastníka („OKU“) pro přenesení telefonního čísla, který najdete ve své smlouvě s O2 uzavřené k přenášenému číslu, sjednejte s přejímajícím poskytovatelem termín přenesení a na jeho žádost prokažte svoji totožnost. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme vaši žádost prostřednictvím přejímajícího poskytovatele, nebo pozdější pracovní den, který nám v žádosti oznámil, a to pokud je v žádosti obsažen platný OKU.
- Anebo stále můžete podat výpověď vůči O2 z důvodu přenesení telefonního čísla. Tento postup doporučujeme



zejm. při přenášení velkého počtu čísel. V tom případě sdělte přejímajícímu poskytovateli platný ČVOP od O2. K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme od přejímajícího poskytovatele objednávku na přenesení vašeho čísla, nebo pozdější pracovní den, který nám s objednávkou oznámil, a to pokud je v objednávce na přenesení obsažen platný ČVOP.

#### 11.12. **Lhůta pro přenesení čísla od O2**

K přenesení čísla dojde počátkem 3. pracovního dne poté, co obdržíme vaši žádost s platným OKU prostřednictvím přejímajícího poskytovatele nebo jeho objednávku na přenesení s platným ČVOP, ledaže nám přejímající poskytovatel současně oznámí pozdější pracovní den, kdy má k přenesení dojít. Pokud přejímajícího poskytovatele požádáte (sdělíte mu OKU nebo ČVOP) později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služeb na daném telefonním čísle. Přenést číslo k jinému poskytovateli můžete i po ukončení smlouvy u O2, musíte to ale stihnout do jednoho měsíce. Doba přerušení poskytování služeb i důvody nepřenesení čísla od O2 platí obdobně jako při přenesení čísla k O2 (čl. 3.9).

Nesjednáme-li s vámi jinak, přenesením čísla dojde ke zrušení všech služeb zřízených na přenášeném čísle a ukončení smluv o takových službách ke konci dne předcházejícímu přenesení čísla.

#### 11.13. **Změna poskytovatele služby přístupu k internetu žádostí u jiného poskytovatele**

Pokud využíváte přístup k internetu pomocí telefonního čísla v mobilní síti O2, můžete postupem přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli rovněž změnit poskytovatele služby přístupu k internetu. Jinak můžete požádat o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu jiného (přejímajícího) poskytovatele, aby se zřízením své služby obstaral i plynulý přechod se zrušením internetu od O2. Za tím účelem předejte přejímajícímu poskytovateli **ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný O2** a ostatní zákonem požadované údaje (zejm. identifikační údaje O2 i rušené služby uvedené ve smlouvě s O2), sjednejte s ním termín změny a na jeho žádost prokažte svou totožnost. Jestliže má vaše služba OKU přidělený O2 ve smlouvě pro přenesení souvisejícího telefonního čísla, slouží i jako ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. U jiných služeb s přístupem k internetu tento kód najdete ve smlouvě o jejich zřízení: není-li jeho speciální hodnota uvedena ve smlouvě (příp. v posledním oznámení o změně smluvních podmínek dle odst. 11.9), plní funkci takového kódu číslo služby.

Do jednoho pracovního dne od obdržení vaší žádosti od přejímajícího poskytovatele jej informujeme o **odmítnutí**, pokud ze sdělených informací nepůjde určit, že odesílatel žádosti je poskytovatelem veřejně dostupné služby přístupu k internetu pro účastníky, nebo identifikovat rušenou službu, dále bude-li v žádosti chybět správný ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, budeme-li k těmto ověřovacím kódům evidovat jinou nevyřízenou žádost nebo pokud nebude odesílatelem žádosti dodržen způsob komunikace stanovený právním předpisem či na jeho základě. Jinak v téže lhůtě žádost potvrdíme s informací, tvoří-li rušená služba s jinou službou či zařízením od O2 **balíček** (takže její zrušení může mít dopady na cenu jiných služeb od O2, jejich trvání nebo zakládá povinnost doplatit cenu používaného zařízení nebo služby). Přejímající poskytovatel vám informaci o existenci balíčku předá a v souladu s vaším pokynem žádost o změnu poskytovatele potvrdí, anebo ji zruší. Neobdržíme-li informaci o potvrzení žádosti (příp. s novým termínem změny) ani do 3 pracovních dnů ode dne, kdy jsme přejímajícímu poskytovateli informaci o balíčku sdělili, dojde ke zrušení žádosti.

**O2 zruší** službu přístupu k internetu k termínu změny dohodnutému mezi vámi a přejímajícím poskytovatelem, nejdříve však čtvrtý pracovní den po obdržení vaší žádosti od přejímajícího poskytovatele, nebo je-li pozdější, první pracovní den po obdržení oznámení přejímajícího poskytovatele o úpravě žádosti (např. termínu změny). Úpravu žádosti může O2 zohlednit, jen obdrží-li ji od přejímajícího poskytovatele nejpozději jeden pracovní den před požadovaným termínem změny poskytovatele služby. Nesjednáme-li s vámi jinak, dojde k ukončení i těch produktů, které dle smluvních podmínek O2 zanikají současně se zrušením služby přístupu k internetu, dotčené změnou poskytovatele, nebo které mohou být poskytovány výlučně s ní. Přerušení služby z důvodu změny poskytovatele nepřekročí jeden pracovní den.

#### 11.14. **Převod účastnictví**

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

#### 11.15. **Úmrtí spotřebitele**

Úmrtím spotřebitele bude smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit. Dohodne-li se oprávněný dědic s O2 na užívání služeb, případně využívá-li aktivně služby i po smrti, přechází tím na něj účastnický vztah k dané službě.

## 12. Ukončení ze strany O2

### 12.1. Důvody ukončení

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

### 12.2. Nemožnost poskytování

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

### 12.3. Při neplacení

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

### 12.4. Uhradíte-li, smlouva pokračuje

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

### 12.5. Výpovědní doba

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

### 12.6. Dlouhodobé odpojení na žádost účastníka

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

## 13. Odpovědnost a náhrada škody

### 13.1. Výjimky z odpovědnosti

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

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

O2 dle těchto VP poskytuje služby, které na žádost uživatele umožňují elektronicky v reálném čase přistupovat k pevné či mobilní komunikační síti O2 a přenášet v ní informace poskytnuté uživatelem, zejména služby přístupu k internetu, hlasové služby založené na internetových protokolech (VoIP, VoWiFi) a další služby přenosu signálu (např. pronájem datových okruhů, komunikace mezi stroji). Protože O2 u těchto služeb nezahajuje přenos, nevolí příjemce a neurčuje přenášený obsah ani jej nemění, neodpovídá dle článku 4 nařízení EU 2022/2065 o digitálních službách za informace přenášené či zpřístupněné pomocí těchto služeb. Pro komunikaci s O2 v těchto záležitostech lze využít kontakty zveřejněné na portálu [www.o2.cz](http://www.o2.cz).

### 13.2. Odpovědnost O2

V ostatních případech neuvedených ve čl. 13.1 za škodu O2 odpovídá do limitu trojnásobku průměrné měsíční platby za služby v každém jednotlivém případě. Dojde-li v důsledku porušení povinnosti O2 při přenesení čísla či změně poskytovatele služby přístupu k internetu ke zpoždění či zneužití takových postupů nebo k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, má účastník právo na paušální náhradu škody v částce stanovené právním předpisem, a proto limit odpovědnosti O2 dle předchozí věty odpovídá alespoň takové částce. Detailní informace o paušálních náhradách jsou zveřejněny na portálu [www.o2.cz](http://www.o2.cz).

### 13.3. Odpovědnost účastníka

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

1. porušení ustanovení smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu účastníkem a také uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li účastník opak,
2. použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě,
3. neoprávněného zásahu do koncového bodu sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,

4. použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
5. poškození sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

## 14. Platby přes O2

### 14.1. Možnost zadávat příkazy k platbám přes O2

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

### 14.2. Za co lze platit

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

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

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

### 14.3. Způsob zadání příkazu

Příkaz k provedení Platby přes O2 můžete zadat následujícími způsoby:

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

Tyto kroky označujeme jako „zadání příkazu“. Způsobem podle b) až d) nám též můžete udělit souhlas, aby konkrétní obchodník dával O2 příkaz k provedení transakce k tíži vašeho vyúčtování u O2, a to i opakovaně, dokud váš souhlas trvá („inkaso“). Při zadávání příkazu k provedení transakce či souhlasu s jejím provedením zmíněnými způsoby je O2 oprávněna (zejména pokud to stanoví právní předpis) vyžadovat tzv. silné ověření uživatele. Pokud nám přitom na výzvu nesdělíte správné heslo, identifikační kód, klíč nebo podobný údaj, který je znám pouze vám a slouží pro ověřování vaší totožnosti, jsme oprávněni provedení transakce odmítnout.

### 14.4. Zadáním schvalujete provedení transakce

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

### 14.5. Částka platební transakce

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

**14.6. O2 zajistí převod částky platební transakce**

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

**14.7. O2 může stanovit limity**

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

**14.8. Platební transakce ve vyúčtování od O2**

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

**14.9. Chraňte své zařízení proti zneužití a hlaste ztrátu zařízení či SIM karty**

Zavazujete se využívat platební transakce v souladu se smluvními podmínkami (zejména těmito VP a ceníkem) a přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení a SIM karty. Používejte zabezpečený přístup pomocí nastavených personalizovaných bezpečnostních prvků (zejm. uzamykání zařízení bezpečnostním kódem, užívání PIN u SIM karty) a tyto bezpečnostní prvky chraňte před vyražením i zneužitím. Nezpřístupňujte je jiným osobám. V případě odcizení, ztráty či zneužití (včetně neoprávněného užití) elektronického komunikačního zařízení nebo SIM karty máte povinnost nám tuto skutečnost bezodkladně nahlásit. Oznámení lze učinit kdykoli bezplatně na lince zákaznické podpory O2 či písemně. Na jeho základě zablokujeme provádění dalších platebních transakcí i poskytování služeb. Porušení kterékoli vaší povinnosti plynoucí z tohoto odstavce je považováno za hrubé porušení smlouvy z vaší strany. I když nám odcizení, ztrátu či zneužití neoznámíte, jsmo v případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití základní služby k zadání platební transakce oprávněni odmítnout příkaz či souhlas s provedením transakce a přerušit poskytování služeb a platebních transakcí, dokud důvody podezření trvají, anebo si od vás vyžádat prokazatelné potvrzení, že jste příkaz či souhlas s provedením transakce zadali, a do té doby odložit provedení transakce. V tom případě vás budeme způsobem dle čl. 15.1 neprodleně informovat o podezření na neoprávněné nebo podvodné použití základní služby k zadání platební transakce a o přerušení poskytování služeb a platebních transakcí.

**14.10. Reklamace platebních transakcí**

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

sdělíme a vyřízení zašleme do 35 pracovních dnů od obdržení reklamace. Odpověď zašleme v listinné podobě, pokud nás o to požádáte. Jinak se uplatní čl. 8.2 až 8.4 obdobně.

#### 14.11. **Odpovědnost za neschválené transakce**

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

#### 14.12. **Další informace**

Protože některé platební transakce mohou naplňovat znaky platební služby ve smyslu ZOPS, je O2 zapsána pod svým IČO 60193336 do seznamu poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu, který vede Česká národní banka. Ustanovení tohoto článku 14 představují platební rámcovou smlouvu podle ZOPS a během trvání smlouvy jste oprávněn požadovat poskytnutí této smlouvy i jejích povinných náležitostí. Platební rámcová smlouva je současně v rámci VP zveřejněna na [www.o2.cz](http://www.o2.cz).

Platební rámcová smlouva je uzavřena na dobu trvání vaší smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a tvoří její součást, proto ji můžete ukončit stejnými způsoby a z týchž důvodů jako smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a pouze spolu s ní. Závazek z platební rámcové smlouvy může O2 měnit obecným způsobem pro změny smluvních podmínek základních služeb, přičemž informace o změně uveřejní O2 na [www.o2.cz](http://www.o2.cz) a zároveň vás o uveřejnění takových informací vyrozumí způsobem pro zaslání vyúčtování, a to alespoň 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. Takto oznámený návrh na změnu platí za přijatý z Vaší strany, ledaže jej odmítnete, jako by šlo o změnu základních podmínek podle čl. 11.9. Konkrétně můžete bez sankce do dne nabytí účinnosti změny:

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

## 15. **Závěrečná ustanovení**

15.1. Způsoby komunikace a písemné úkony: O2 zasílá zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) primárně na e-mailovou adresu účastníka a do portálu Moje O2. Je oprávněna využít i poštovní adresu a telefonický kontakt včetně SMS zpráv. Za doručenu se považuje taková zpráva odesláním mailu nebo SMS nebo vyvěšením v portálu Moje O2. U poštovní přepravy pak 3. dnem předání k poštovní přepravě držiteli poštovní licence nebo kurýroví. Za doručenu je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná. Zprávy od O2 předávané k poštovní přepravě jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky; korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně. Smlouvy a jejich změny jsou uzavírány v českém jazyce a v něm též probíhá komunikace.

#### 15.2. **Při pochybnostech rozhodují záznamy O2**

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

#### 15.3. **Smluvní podmínky a jejich změny**

O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna oznámit informace účastníkovi o změnách smlouvy, a to podle čl. 11.9 a 15.1.

O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí:

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

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

#### 15.4. **Rozhodování sporů a dozorové orgány**

Ve sporech mezi O2 a účastníkem vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě, které se týkají služeb elektronických komunikací, má pravomoc rozhodovat mimosoudně spory ČTÚ ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)). Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dohled v oblasti poskytování platebních služeb vykonává Česká národní banka (Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)), již lze v této oblasti podávat stížnosti a podněty. Spory týkající se platebních služeb lze též řešit mimosoudně na základě návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb. ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)). Rada pro rozhlasové a televizní vysílání je dozorovým orgánem u televizního vysílání a audiovizuálního obsahu ([www.rrtv.cz](http://www.rrtv.cz)). Smlouva a závazkové vztahy vzniklé na základě smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy podle těchto VP se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se ale řídí dosavadní právní úpravou. Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování služeb vzniklé mezi O2 a účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti. Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze smlouvy plynoucích.

- 15.5. Tyto VP nabývají účinnosti dne 17. 2. 2024 a řídí se podle nich smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jejich účinnosti. Dále se tyto VP použijí na smluvní vztahy vzniklé přede dnem jejich účinnosti v případech, kdy O2 oznámí tuto změnu obchodních podmínek a zveřejnění VP účastníkovi, a to předem v souladu se zákonem způsobem pro zasílání vyúčtování.



**O2 Czech Republic a.s.**

IČO 60193336, DIČ CZ60193336

se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322



Příloha č. 6

**Podmínky Poskytovatele pro poskytování internetového připojení**

*Přílohu tvoří dokument Smluvní podmínky Ceník služeb přenosu dat, pronájmu okruhů, Pevného přístupu k Internetu a Managed služeb*





---

Smluvní podmínky

# Ceník služeb

Přenosu dat, Pronájmu okruhů, Pevného přístupu  
k Internetu a Managed služeb

Účinný od 1. 11. 2021

Tento ceník je nedílnou součástí smluvních podmínek O2. Tímto ceníkem se řídí smluvní vztahy vzniklé nebo změněné ode dne jeho účinnosti, a to v rozsahu sjednaných služeb. Nenajdete-li zde tarif nebo službu, které právě máte, najdete je v archivních cenících.

**O2 Czech Republic a.s.,**

IČ 60193336, DIČ CZ60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle,  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

## Úvodní ustanovení

Tento ceník upravuje ceny a podmínky služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů, Pevného přístupu k Internetu a Managed služeb (dále též jen „služby“) poskytovaných společností O2 Czech Republic a.s. (dále též jen „poskytovatel“). Tento ceník a služby jsou určeny výlučně pro podnikatele a právnické osoby.

Služby jsou zpoplatněny jednorázovým zřizovacím poplatkem a pravidelnou cenou za poskytování služby v zúčtovacím období. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Zřizovací poplatek je účtován před zřízením služby; pravidelná cena služby je účtována zpětně za zúčtovací období. Je-li služba poskytována jen část zúčtovacího období, je za každý den poskytování služby účtována poměrná část ceny za měsíc, tj. za každý den (včetně dne, kdy byla služba zřízena nebo zrušena) 1/30 měsíční ceny.

Doplňkové služby jsou zpoplatněny stejným postupem. Výsledná cena služby je dána součtem cen základní služby a všech doplňkových služeb. Změny nastavení služeb a ostatní jednorázové úkony jsou zpoplatněny jednorázovými poplatky.

Ceny zahrnují zřízení či pronájem přípojného vedení od zařízení účastníka k uzlu datové sítě. Koncové zařízení (CE/ CPE) je nedílnou součástí služby a je zahrnuto v její ceně. Účastník odpovídá za převzaté Koncové zařízení ve vlastnictví poskytovatele jako schovatel dle ustanovení § 2402 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. V případě, že jsou se zřízením nebo provozováním služby spojeny mimořádné náklady poskytovatele, je dohodnuta individuální cena služby odvozená od výše těchto nákladů.

Ceny jsou uváděny v Kč bez DPH. K veškerým cenám uvedeným v tomto ceníku či ve smlouvě bude připočtena sazba DPH dle právních předpisů platných ke dni poskytnutí služby.

Ceny služeb Ethernet Line, Managed WAN, Managed UPS, VOICEBAND, RADIO, PREMIUM, PREMIUM+, STANDARD, Mezinárodní DIGITAL PREMIUM, Mezinárodní VOICEBAND, IP Connect International jsou stanovovány individuálně.

## Definice pojmů

Pro účely tohoto ceníku se rozumí:

- 1 Data - jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2 Doba reakce – doba od ohlášení závady (začátku závady v případě Proaktivity) do vytvoření záznamu o nahlášené (evidované závadě v případě Proaktivity) závadě poskytovatelem (po poskytnutí všech potřebných informací o stavu Koncového zařízení v místě umístění služby a osobě která poskytne poskytovateli součinnost). Její délka může být garantována SLA.
- 3 Doba odezvy (Response Time) – rozumí se doba, která uplyne od Začátku opravy závady do momentu, kdy se technik poskytovatele spojí s Kontaktní osobou za účelem provedení prvotní diagnostiky a odhadu doby nezbytné pro uvedení služby do provozu. Její délka je garantována SLA.
- 4 Doba opravy (Resolution Time) - rozumí se doba od Začátku opravy závady do Ukončení opravy závady. Do Doby opravy se nezapočítává Přerušování opravy závady - čas čekání na nezbytnou součinnost zástupce účastníka vedoucí k odstranění závady. Její délka může být garantována SLA.
- 5 Doba pokrytí – časový rámec dostupnosti kontaktního místa poskytovatele pro nahlášení závady. Základní doba pokrytí je stanovena na 8x5 (tzn. v pracovní dny od 9 hod do 17 hod).
- 6 Doba závady – je součet všech dob oprav služby v daném období (kalendářním měsíci).
- 7 Dohoda o úrovni služby (SLA – Service Level Agreement) – Doplňková služba, spočívající ve sjednání úrovně poskytované služby.
- 8 Doba trvání smlouvy – smlouva je uzavírána na dobu neurčitou. Smlouva může být uzavřena bez závazku nebo se závazkem.
- 9 V případě smlouvy se závazkem je Účastník povinen dodržovat základní povinnosti až do konce závazku. Délka závazku je sjednána ve smlouvě.
- 10 Délka sjednaného závazku počíná běžet ode dne, kdy poskytovatel doručí oznámení o zřízení služby účastníkovi nebo dnem podpisu předávacího protokolu oprávněným zástupcem účastníka.
- 11 Doplňková služba – aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové k základní Službě. Využití Doplňkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
- 12 Dostupnost služby - poměr doby, kdy byla účastníkovi služba dostupná bez funkčních závady z důvodu na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:  
Měsíční dostupnost = (HM-Doba závady) / HM x 100[%] kde HM je celkový počet hodin ve sledovaném měsíci

- 13 Koncové telekomunikační zařízení (dále jen „Koncové zařízení“) komunikační zařízení připojované přímo nebo nepřímo ke Koncovému bodu pevné sítě nebo k mobilní síti.
- 14 Koncové zařízení typu „Standard“ je koncové zařízení, které zajišťuje základní požadavky pro připojení k internetu bez možnosti aktivace doplnkových funkcí typu IP Sec, bezpečnostních funkcí (NGFW) popř. dalších specifických nastavení dle požadavků zákazníka.
- 15 Koncové zařízení typu „Premium“ je koncové zařízení, které zajišťuje základní požadavky pro připojení k internetu a dále rozšířené funkcionality jako je IP Sec VPN, NAT, QoS popř. další specifická nastavení dle požadavků zákazníka. Neumožňuje však aktivaci služeb zajišťující bezpečnostní funkcionality jako je NGFW apod.
- 16 Koncové zařízení typu „Universal“ je koncové zařízení, které zajišťuje základní požadavky pro připojení k internetu bez možnosti aktivace doplnkových funkcí typu IP Sec, popř. dalších specifických nastavení dle požadavků zákazníka. Umožňuje však nastavení bezpečnostních funkcionalit (NGFW).
- 17 Koncový/Přístupový bod pevné sítě (dále jen „Koncový bod“ nebo „Přístupový bod“) – fyzický spojovací bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k pevné síti a ve kterém je účastníkovi poskytována služba.
- 18 Kontaktní osoba – osoba zmocněná účastníkem k jednání s poskytovatelem ve věcech zřízení a poskytování služby. Účastník může zároveň určit technicky způsobilou osobu pro technickou součinnost s poskytovatelem.
- 19 Nahlašovatel závady – osoba, která ohlásila závadu.
- 20 Periodická výluka provozu - pravidelné přerušení provozu za účelem údržby technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je služba poskytována. Výluka provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává.
- 21 Plánovaná výluka provozu - je výpadek služby, o kterém je minimálně 7 kalendářních dnů předem informována Kontaktní osoba účastníka. Doba výluky provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává.
- 22 Proaktivita - umožňuje účastníkovi zajištění proaktivního dohledu jeho sítě a založení poruchového lístku bez nutnosti jeho inicializace účastníkem. Proaktivita je dostupná u služeb Managed WAN/LAN a Managed UPS pro vybrané úrovně SLA jako volitelný parametr.
- 23 Proaktivity index - je definován jako poměr záznamů o závadě založených v rámci Proaktivity a celkového počtu záznamů o závadě, tzv. včetně incidentů ohlášených zástupcem účastníka.

a) podkladem pro kalkulace je systém pro evidenci závad (incidentů).

b) parametr se vztahuje na pracovní dobu, ve které je Doplnková služba Managed WAN/LAN poskytována.

Proaktivity index se určí následujícím způsobem:

Proaktivity index (měsíčně) =  $[\text{Ipro}/\text{Itotal}] * 100$  (%) kde:

Itotal = Celkový počet událostí za měsíc

Ipro = počet událostí zaznamenaných proaktivně centrem podpory

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

- 24 Předávací protokol – dokument potvrzující převzetí zprovozněné služby účastníkem a podle charakteru služby obsahující záznamy o závěrečných měřeních, identifikaci Přípojky, identifikaci Zákaznických zařízení a Přiřazených prostředků.
- 25 Přerušení opravy závady - pokud je nutná nezbytná součinnost účastníka, např. při servisním zásahu přístup servisního technika poskytovatele k zařízení nebo části infrastruktury umístěné v prostorách umístění služby, je účastník povinen tento přístup umožnit. Pokud účastník přístup neumožní, je přerušena oprava závady a tato doba není započítána do Doby opravy a Doby závady. O pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí poskytovatel Nahlašovatele závady nebo v případě Proaktivity Kontaktní osobu mailem nebo telefonicky a zároveň s ním dohodne čas poskytnutí součinnosti účastníkem., Od okamžiku poskytnutí součinnosti je Přerušení opravy ukončeno – oprava závady je obnovena.
- 26 Přípojka – pro účely tohoto dokumentu se Přípojkou rozumí přípojné vedení, síťové prostředky poskytovatele vyčleněné pouze pro tuto Přípojku a Koncové zařízení, pokud to charakter služby vyžaduje, a vnitřní vedení, pokud to charakter služby vyžaduje. Přípojka umožňuje poskytování služby. Přípojka je zakončena Koncovým bodem.
- 27 Přiřazené prostředky – prostředky spojené s komunikační sítí nebo službou, které umožňují nebo podporují poskytování služby; tyto prostředky zahrnují také systémy podmíněného přístupu a elektronické programové průvodce.
- 28 Servisní zásah - výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění závady služby, ať už náhradou Přípojky, na které je závada, nebo odstraněním závady na přenosovém zařízení či mediu. Za servisní zásah jsou považovány i zásahy do software (reset, rekonfigurace).
- 29 Technické poradenství – konzultace (5 požadavků měsíčně v max. celkové délce 8 hodin/měsíc) a zajištění rekonfigurací (max. 10 poboček denně, limit x hodin měsíčně (pouze MWAN/MLAN 2 h Silver a 3 h Gold)).
- 30 Ukončení opravy závady – oprava závady je vždy ukončena tehdy, když všechny parametry dané Přípojkou, resp. Zákaznického zařízení, na kterém byla identifikována závada, jsou lepší nebo shodné s technickými parametry uvedenými ve smlouvě.
- 31 Začátek opravy závady - čas ohlášení závady Přípojkou, resp. Zákaznického zařízení, na kterém se poskytovatel a Kontaktní osoba dohodnou.

32 Zákaznické zařízení – zařízení informačních nebo komunikačních technologií za Koncovým bodem směrem k účastníkovi.

33 Závada (dále též i „Porucha“) - stav, kdy jeden nebo více parametrů Přípojky, resp. Zákaznického zařízení jsou horší než technické parametry uvedené ve smlouvě, nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně poskytovatele. Za závadu z důvodů na straně poskytovatele není považováno:

- a) závada na vnitřním vedení nebo na Zákaznickém zařízení, které není ve správě poskytovatele,
- b) závada způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje poskytovatel, případně závady způsobené
- c) účastníkem nebo činností vykonávanou třetí osobou pověřenou s vědomím účastníka,
- d) závada způsobená prokazatelným fyzickým poškozením nebo odcizením infrastruktury, Koncového zařízení nebo Zákaznického zařízení v prostorách účastníka,
- e) výpadek služby v rámci a rozsahu Periodické výluky provozu infrastruktury poskytovatele,
- f) výpadek služby v rámci Plánované výluky provozu.

34 Zřízená služba – služba je považována za zřízenou ke dni uvedenému v Předávacím protokolu.

## Obecné podmínky poskytování služeb

### Zřízení služby

Službu je možné zřídit za podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách poskytování služeb vydaných poskytovatelem (dále též jen „Všeobecné podmínky“) a v tomto ceníku, a to na základě žádosti o zřízení služby podané prostřednictvím předepsaného formuláře služby (dále též jen „smlouva“).

Pokud službu nelze zřídit podle údajů uvedených účastníkem ve smlouvě, je poskytovatel povinen o tom účastníka informovat do 20 kalendářních dnů od přijetí žádosti o zřízení služby. Pokud jde o službu, jejíž zřízení je závislé na dohodě s jiným provozovatelem sítě elektronických komunikací, prodlužuje se lhůta dle předchozí věty na 40 dní.

Zřízení služby poskytovatel účastníkovi bezodkladně oznámí. Oznámení má obvykle formu Předávacího protokolu, předloženého po zřízení služby účastníkovi. Zřízení služby je účinné dnem podpisu Předávacího protokolu oprávněným zástupcem účastníka nebo dnem dodání oznámení o zřízení služby Kontaktní osobě dle smlouvy (též faxem, elektronickou poštou nebo na adresu Kontaktní osoby).

Pokud účastník žádost o zřízení služby odvolá z důvodů, které nenastaly na straně poskytovatele, je účastník povinen poskytovateli nahradit marně vynaložené náklady na technické šetření, audit a/nebo na zřízení služby.

Poskytovatel službu zřídí zpravidla do 21 dnů od uzavření smlouvy.

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

Před zřízením služeb Managed Services (MLAN/MWIFI) provádí poskytovatel audit lokální sítě účastníka.

Služby MLAN, MWIFI a MUPS jsou služby doplňkové, lze je tudíž zřídit pouze v k IP datové nebo internetové službě poskytovatele. Prostřednictvím této Doplňkové služby budou zařízení nosné služby vzdáleně řízena dohledovými a řídicími systémy poskytovatele. V případě ukončení nosné IP datové nebo internetové služby se bez dalšího ukončuje poskytování Doplňkových služeb ke stejnému datu.

### Změna a zrušení služby

Účastník může požádat o změnu parametrů služby, resp. podmínek poskytované služby. Účastník o změnu služby žádá prostřednictvím předepsaného formuláře.

Službu lze na základě žádosti účastníka přeložit za úplaty dle dohodnutých cenových podmínek na jiné místo v rámci pevné sítě při současném splnění těchto předpokladů:

- a) účastník je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kam má být služba přeložena;
- b) účastník není v prodlení s úhradou vyúčtování za služby elektronických komunikací či jiné služby či zboží poskytnuté mu poskytovatelem;
- c) účastník uvede nezbytné identifikační a jiné údaje související s přeložením služby a na požádání předloží poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů;
- d) bude-li účastník požadovat pro přeložení služby použití již vybudovaných vnitřních rozvodů, uvede tuto skutečnost v žádosti; pokud účastník není jejich vlastníkem, zajistí si souhlas vlastníka s jejich využitím poskytovatelem a doloží ho poskytovateli.

Poskytovatel přeloží službu na nové místo dle svých technických možností a pořadí žádostí. Nesplňuje-li žádost uvedené předpoklady, je poskytovatel oprávněn ji odmítnout.

Pokud je na daném přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze službu přeložit samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na daném přípojném vedení. Pokud účastník nemá zájem na přeložení některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném přípojném vedení, budou tyto služby na žádost účastníka zrušeny ke dni přeložení.

Přeložení služby nebo změna typu připojení u služby poskytované se závazkem je možná pouze se souhlasem poskytovatele a za předpokladu, že touto změnou nedojde ke zmaření účelu uzavření smlouvy se závazkem.

Při zpracování žádosti o změnu služby, která vyžaduje technické šetření nebo jiné ověření (např. přeložení služby, změna typu připojení apod.) se postupuje analogicky dle ustanovení upravujících zřízení služby.

V případě přeložení služby nebo změny typu připojení může dojít k dočasnému přerušení poskytování služby; toto přerušení poskytování služby není považováno za vadu služby.

## Další podmínky poskytování služeb

Poskytovatel poskytuje účastníkovi službu za podmínek uvedených ve smlouvě, Všeobecných podmínkách a v tomto ceníku. Tuto povinnost mohou omezit obecně závazné právní předpisy České republiky nebo vyšší moc.

Poskytovatel je oprávněn jednostranně obměnit funkce služby nebo poskytování služby zcela ukončit. Oznámení o změně služby nebo ukončení služby musí být učiněno v souladu se Všeobecnými podmínkami.

Poskytovatel bez zbytečného odkladu odstraní vadu služby, za které odpovídá a které při poskytování služeb identifikuje nebo které jsou předmětem ohlášení předepsaným postupem.

Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služby, je-li to nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je služba poskytována. Pro zajištění periodické údržby a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem softwarové a technické infrastruktury sítě elektronických komunikací poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:

- a) s týdenní periodicitou – nastává každý kalendářní týden v úterý od 00:00 do 06:00 hod.;
- b) s denní periodicitou v době od 05:00 do 06:00 hod. a s plánovanou délkou výpadku služeb v trvání maximálně 10 minut.

Pokud bude údržba prováděna v jinou dobu, bude tato skutečnost oznámena Kontaktní osobě účastníka jako plánovaná výluka.

Plánovanou výluku provozu oznámí poskytovatel Kontaktní osobě účastníka minimálně 10 kalendářních dnů předem. Poskytovatel si vyhrazuje právo provést 2 výluky provozu ročně pro zásadní změny v rozvoji a pro provedení pravidelné údržby, a to v úhrnné délce maximálně 12 hodin ročně.

Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které účastník šíří v rozporu se Všeobecnými podmínkami, tímto ceníkem, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy. Poskytovatel je oprávněn zamezit účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům.

V závislosti na technických parametrech služby je poskytovatel oprávněn od účastníka požadovat svolení uživatelského jména (username) a hesla (password), případně dalších volitelných údajů pro používání a zabezpečení služby (dále jen „Přístupové kódy“). Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně Přístupových kódů před zneužitím. Účastník je povinen uchovávat Přístupové kódy pod svou výhradní osobní kontrolou. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného Přístupového kódu je účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití i zneužití služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti poskytovateli. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících technické možnosti poskytovatele, je věcí účastníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany přenášených dat (např. šifrování dat).

Poskytovatel je oprávněn na základě jednostranného rozhodnutí kdykoliv změnit, pozastavit nebo zrušit Přístupové kódy s cílem sjednotit Přístupové kódy, kterými Účastník disponuje v rámci různých služeb poskytovaných poskytovatelem nebo z bezpečnostních důvodů. O provedení těchto opatření bude účastník vhodným způsobem informován v přiměřené lhůtě předem.

Poskytovatel je oprávněn zavést dodatečné způsoby ochrany pevné sítě a služby, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníka nebo komunikační sítě.

Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost, výpadky nebo omezení funkčnosti sítě Internet a za vliv takové nefunkčnosti sítě Internet na služby poskytované poskytovatelem.

Poskytovatel je oprávněn odmítnout, případně zrušit poskytnutí SLA ke službě, popř. Zákaznickému zařízení, u něž nelze předpokládat dostatečnou míru provozní spolehlivosti a garance technických parametrů.

Účastník je povinen při využívání služby dodržovat ustanovení Všeobecných podmínek, tohoto ceníku a obecně závazné právní předpisy a jednat v souladu s dobrými mravy. Účastník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob, zejména jakkoliv poškodit, znehodnotit, přetížít nebo zhoršit poskytovanou službu k újmě ostatních účastníků.

Účastník není oprávněn používat instalovaná zařízení poskytovatele k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta, ani jakkoliv upravovat jejich konfiguraci. Nesmí rovněž jakkoliv zasahovat do technického zařízení pevné sítě včetně Koncového bodu.

Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití služby. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.

Účastník je povinen odpovídajícím způsobem zabezpečit Koncové zařízení poskytovatele umístěné u účastníka. Účastník je rovněž povinen na vlastní náklad zajistit potřebné provozní podmínky pro Koncové zařízení poskytovatele umístěné u účastníka, zejména je povinen zajistit na vlastní náklady napájení Koncového zařízení nebo Zákaznického zařízení elektrickou energií.

Náleží-li účastník do okruhu subjektů uvedených v ustanovení § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, zavazuje se uveřejnit smlouvu v registru smluv v souladu s tímto zákonem.

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

| Rychlost označení u služeb | Nominální linková rychlost |
|----------------------------|----------------------------|
| 2 Mb/s                     | 2048 kb/s                  |
| 4 Mb/s                     | 4096 kb/s                  |
| 6 Mb/s                     | 6144 kb/s                  |
| 8 Mb/s                     | 8192 kb/s                  |
| 10 Mb/s                    | 10240 kb/s                 |
| 12 Mb/s                    | 12288 kb/s                 |
| 14 Mb/s                    | 14336 kb/s                 |
| 16 Mb/s                    | 16384 kb/s                 |
| 18 Mb/s                    | 18432 kb/s                 |
| 20 Mb/s                    | 20480 kb/s                 |

| Rychlost označení u služeb | Nominální linková rychlost |
|----------------------------|----------------------------|
| 30 Mb/s                    | 30 Mb/s                    |
| 40 Mb/s                    | 38 Mb/s                    |
| 50 Mb/s                    | 47 Mb/s                    |
| 100 Mb/s                   | 92 Mb/s                    |
| 150 Mb/s                   | 145 Mb/s                   |
| 300 Mb/s                   | 291 Mb/s                   |

## Jednorázové poplatky

Poplatek za upomínku při prodlení s úhradou vyúčtování služeb - za zpracování a odeslání upomínky při prodlení s úhradou vyúčtování 150,00 Kč bez DPH.

Poplatek za tištěné vyúčtování - 15,70 Kč bez DPH za zaslání tištěného vyúčtování služeb.

Práce technika nad rámec prací stanovených ceníkem - 1500,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu.

## Služby Pevného přístupu k internetu

Služby Pevného přístupu k internetu jsou poskytovány pod obchodními názvy Internet Business a Internet Business (IOL Ethernet) – dále pouze jako Internet Business Plus.

Službou se rozumí zřízení přístupu k síti Internet, včetně zřízení Připojky, konfigurace, instalace a pronájem odpovídajícího Koncového zařízení (routeru) a přidělení a registrace IP adresního prostoru.

## Ceny jednorázových úkonů

### Cena za zřízení služby

| Zřízení služby                          |                                 |
|-----------------------------------------|---------------------------------|
| Zřízení služby bez závazku              | <b>19 900 Kč</b><br>22 990 Kč   |
| Zřízení služby se závazkem na 12 měsíců | <b>9 990 Kč</b><br>12 087.90 Kč |
| Zřízení služby se závazkem na 24 měsíců | <b>1 Kč</b><br>1.21 Kč          |

V ceně zřízení je zahrnuta také konfigurace a instalace Koncového zařízení na straně účastníka, přidělení a registrace IP adresního prostoru.

V rámci instalace Koncového zařízení se provádí umístění a instalace příslušného routeru, dodání ethernet kabelu zakončeného konektorem RJ 45, dle příbalu cca 2 m a připojení výpočetní techniky účastníka.

Výše uvedené ceny za zřízení služby platí v případě služby Internet Business pouze pro technickou variantu služby zřizovanou přes SHDSL technologii. V případě zřizování služby přes optické nebo mikrovlnné připojení jsou ceny za zřízení služby stanovovány dohodou.

## Jednorázový poplatek za změnu služby

| Úkon                                          |                                 |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|
| Přeložení služby                              | <b>9 990 Kč</b><br>12 087.90 Kč |
| Přemístění služby v rámci budovy nebo objektu | <b>1 990 Kč</b><br>2 407.90 Kč  |
| Změna konfigurace služby                      | <b>990 Kč</b><br>1 197.90 Kč    |

## O2 Internet Business

Internetová služba určená pro připojení velkých LAN sítí k internetu (např. centrál či velkých poboček firmy nebo speciálních zařízení s vysokými požadavky na dostupnost a přenosovou rychlost). Přístupová rychlost je garantována v rámci SLA až na úroveň 99,95% a na službě se neuplatňuje agregace. Služba je poskytována na symetrických nebo asymetrických rychlostních profilech.

Služba v měsíčním poplatku zahrnuje:

- pronájem Koncového zařízení typu „Standard“
- 1+8 pevných IP adres (celkem 5 pevných IP adres k dispozici pro zákazníka zbylé jsou použity ke konfiguraci služby)
- SLA úroveň 0 (dostupnost 99,0%)
- Přístup k aplikačnímu portálu eWatch Basic
- Technická podpora 24/7

| Tarif symetrický                   | Přístupová rychlost | Cena za zúčtovací období         |
|------------------------------------|---------------------|----------------------------------|
| O2 Internet Business 20 Mbit/s     | 20 Mbit/s           | <b>15 400 Kč</b><br>18 634 Kč    |
| O2 Internet Business 30 Mbit/s     | 30 Mbit/s           | <b>18 900 Kč</b><br>22 869 Kč    |
| O2 Internet Business 40 Mbit/s     | 40 Mbit/s           | <b>19 450 Kč</b><br>23 534,50 Kč |
| O2 Internet Business 50 Mbit/s     | 50 Mbit/s           | <b>20 250 Kč</b><br>24 502,50 Kč |
| O2 Internet Business 100 Mbit/s    | 100 Mbit/s          | <b>22 500 Kč</b><br>27 225 Kč    |
| O2 Internet Business 150 Mbit/s    | 150 Mbit/s          | <b>23 900 Kč</b><br>28 919 Kč    |
| O2 Internet Business 200 Mbit/s    | 200 Mbit/s          | <b>24 500 Kč</b><br>29 645 Kč    |
| O2 Internet Business 300 Mbit/s    | 300 Mbit/s          | <b>25 900 Kč</b><br>31 339 Kč    |
| O2 Internet Business 450 M a vyšší | 450 Mbit/s a vyšší  | <b>dohodou</b>                   |



| Tarif asymetrický                  | Přístupová rychlost | Cena za zúčtovací období     |
|------------------------------------|---------------------|------------------------------|
| O2 Internet Business 16/1 Mbit/s   | 16/1 Mbit/s         | <b>5 500 Kč</b><br>6 655 Kč  |
| O2 Internet Business 24/2 Mbit/s   | 24/2 Mbit/s         | <b>6 500 Kč</b><br>7 865 Kč  |
| O2 Internet Business 40/4 Mbit/s   | 40/4 Mbit/s         | <b>7 000 Kč</b><br>8 470 Kč  |
| O2 Internet Business 50/5 Mbit/s   | 50/5 Mbit/s         | <b>8 000 Kč</b><br>9 680 Kč  |
| O2 Internet Business 50/10 Mbit/s  | 50/10 Mbit/s        | <b>8 500 Kč</b><br>10 285 Kč |
| O2 Internet Business 100/10 Mbit/s | 100/10 Mbit/s       | <b>9 000 Kč</b><br>10 890 Kč |
| O2 Internet Business 100/20 Mbit/s | 100/20 Mbit/s       | <b>9 500 Kč</b><br>11 495 Kč |

## O2 Internet Business Lite

Internetová služba určená pro připojení menších LAN sítí k internetu. Přístupová rychlost je asymetrická a její parametry nejsou garantovány v rámci SLA.

Služba v měsíčním poplatku zahrnuje:

- pronájem Koncového zařízení typu „Standard“
- 1+8 pevná IP adres (celkem 5 pevných IP adres k dispozici pro zákazníka zbylé 3 jsou použity ke konfiguraci služby)
- Přístup k aplikačnímu portálu eWatch Basic

| Tarif asymetrický                       | Přístupová rychlost | Cena za zúčtovací období    |
|-----------------------------------------|---------------------|-----------------------------|
| O2 Internet Business Lite 20/2 Mbit/s   | 20/2 Mbit/s         | <b>3 990 Kč</b><br>4 828 Kč |
| O2 Internet Business Lite 50/5 Mbit/s   | 50/5 Mbit/s         | <b>4 990 Kč</b><br>6 038 Kč |
| O2 Internet Business Lite 100/20 Mbit/s | 100/20 Mbit/s       | <b>5 990 Kč</b><br>7 248 Kč |
| O2 Internet Business Lite 250/25 Mbit/s | 250/25 Mbit/s       | <b>6 990 Kč</b><br>8 458 Kč |

V ceně služeb O2 Internet Business a O2 Internet Business Lite je koncové zařízení typu „Standard“. Ke službě lze využít i koncová zařízení typu Premium nebo Universal, cena služby s tímto zařízením je v takovém případě stanovena dohodou.

## Internet Mobile Access

Mobilní datová služba určená pro připojení LAN k internetu pomocí mobilních datových sítí (např. LTE). Určena je pro lokality nedostupné po metalických a optických sítích.

| Mobilní datová síť                  | Zřizovací poplatek          | Cena za zúčtovací období    |
|-------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Internet Mobile Access 4/4 Mbit/s * | <b>4 000 Kč</b><br>4 840 Kč | <b>2 600 Kč</b><br>3 146 Kč |

|                                     |                             |                             |
|-------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Internet Mobile Access Unlimited ** | <b>4 000 Kč</b><br>4 840 Kč | <b>3 500 Kč</b><br>4 235 Kč |
|-------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|

\* Rychlost je omezena na 4 Mbit/s v obou směrech.

\*\* Rychlost je omezena na 100 Mbit v obou směrech. Maximální rychlost je dále omezena podmínkami připojení v dané lokalitě a HW omezeními použitého koncového zařízení.

## Doplňkové služby k tarifům O2 Internet Business a O2 Internet Business Lite

### Internet Mobile Backup

Internet Mobile Backup (LTE) - záloha primární připojky přes mobilní síť poskytovatele.

| Mobilní datová síť                 | Zřizovací poplatek          | Cena za zúčtovací období    |
|------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Internet Mobile Backup Unlimited** | <b>4 000 Kč</b><br>4 840 Kč | <b>1 500 Kč</b><br>1 815 Kč |
| Internet Mobile Backup 4/4 Mbit/s* | <b>4 000 Kč</b><br>4 840 Kč | <b>900 Kč</b><br>1 089 Kč   |

\* Rychlost je omezena na 4 Mbit/s v obou směrech.

\*\* Rychlost je omezena na 100 Mbit v obou směrech. Maximální rychlost je dále omezena podmínkami připojení v dané lokalitě a HW omezeními použitého koncového zařízení.

### Veřejné pevné IP adresy

| Adresa                | Cena za zúčtovací období       |
|-----------------------|--------------------------------|
| Pevná IP adresa*      | <b>210 Kč</b><br>254.10 Kč     |
| Blok 4 IP adres v4**  | <b>399 Kč</b><br>482.79 Kč     |
| Blok 8 IP adres v4**  | <b>699 Kč</b><br>845.79 Kč     |
| Blok 16 IP adres v4** | <b>1 299 Kč</b><br>1 571.79 Kč |
| Pevná IP adresa v6/64 | <b>99 Kč</b><br>119.79 Kč      |

\* Zřízením služby Pevná IP adresa se rozumí jedna statická veřejná IPv4 a IPv6/6

\*\* K již zřízené službě Pevná IP adresa nebo Pevná IP adresa v6/64 lze dokoupit jeden z některých bloků IPv4 adres.

### IP Sec VPN

|             | Cena za 1 IP Sec tunel/zúčtovací období |
|-------------|-----------------------------------------|
| IP Sec VPN* | <b>300 Kč</b><br>363 Kč                 |

\* Služba je podmíněna použitím koncového zařízení typu „Premium“

## Služby Virtuálních privátních sítí (IP VPN)

Služby Virtuálních privátních sítí (IP VPN) dat jsou poskytovány pod obchodními názvy IP Connect a VPN Express Lite

### IP Connect

Produkty IP Connect umožňují vytvořit virtuální privátní síť v rámci MPLS sítě poskytovatele pomocí internetových protokolů (IP).

#### Varianty služby

Služba IP Connect je nabízena v několika variantách připojení pro lokality účastníka (LAN, tj. Local Area Network), které jsou dále rozšiřovány Doplňkovými službami.

**IP Connect Classic** – základní datová služba, která umožňuje připojení středně velké LAN (např. pobočka nebo centrála firmy) do VPN. Využívá technologii SDSL a dosahuje přenosových rychlostí až do 20 Mbit/s.

**IP Connect Gigaoptics** – výkonná datová služba určená pro připojení velkých LAN (např. centrála či velkých poboček firmy) nebo speciálních zařízení s vysokými požadavky na dostupnost a přenosovou rychlost. Využívá technologii DWDM a SDH na optických vláknech. Umožňuje všechny Doplňkové služby. Dosahuje přenosových rychlostí až 10 Gbit/s.

**IP Connect Express** – asymetrická datová služba (založená na ADSL/VDSL), která je určena pro menší LAN (např. pobočky firmy) s nízkými nároky na upload dat. Umožňuje základní Doplňkové služby.

**IP Connect Mobile Access** – mobilní datová služba určená pro připojení LAN do podnikové VPN pomocí mobilních datových sítí (LTE). Určena pro lokality nedostupné po metalických a optických sítích.

#### Doplňkové služby

Doplňkové služby rozšiřují přístup do účastnickovy WAN (Wide Area Network, tj. datové propojení lokalit v rámci ČR, případně i v zahraničí) a umožňují její propojení s jinými sítěmi a aplikacemi.

**IP Connect Mobile Backup** (LTE) - záloha primární IP Connect připojky přes mobilní síť poskytovatele.

**IP Connect Internet** – služba, která připojuje virtuální privátní síť (VPN) účastníka k síti Internet. Je vybavena základními bezpečnostními vlastnostmi.

**IP Connect Hosting a IP Connect MH** – služby umožňující propojení VPN účastníka s datovým centrem. Služba IP Connect MH může být doplněna o služby IP QoS, SLA 0-3, MWAN, eWatch a Reporting IP.

**IP VPN CMA a IP VPN Remote** - služby umožňující přístup do VPN účastníka odkudkoliv z internetové sítě (IP VPN Remote) nebo mobilní sítě (přes účastnické APN v případě služby IP VPN CMA nebo přes APN Internet v případě služby IP VPN Remote). Přístup je řízen autentifikačním a autorizačním serverem.

**MPLS Gateway** – služba propojující VPN účastníka s jinou VPN nebo s datovými sítěmi na bázi pronajatých okruhů.

**IP Connect International** – služba nabízející propojení VPN účastníka s jinými sítěmi mimo Českou republiku. Je především určena pro propojování sítí založených na MPLS.

**SLA** – služba garantující dostupnost služeb IP Connect.

### Ceny jednorázových úkonů u služby IP Connect

V případě níže uvedených služeb pevného přístupu do zákaznické VPN jsou ceny jednorázových poplatků platné pro služby postavené na SHDSL technologii. V případě použití jiných technologií (optika, mikrovlnná rádia) jsou ceny za zřízení služby smluvní.

## Ceny jednorázových úkonů u služby IP Connect

| Zřízení služby                          |                                  |
|-----------------------------------------|----------------------------------|
| Zřízení služby bez závazku              | <b>19 990 Kč</b><br>24 187.90 Kč |
| Zřízení služby se závazkem na 12 měsíců | <b>9 990 Kč</b><br>12 087.90 Kč  |
| Zřízení služby se závazkem na 24 měsíců | <b>1 Kč</b><br>1.21 Kč           |

V ceně zřízení služby je zahrnuta instalace a konfigurace Koncového zařízení u účastníka, přidělení a registrace IP adresního prostoru.

V rámci instalace Koncového zařízení se provádí umístění a instalace příslušného routeru, dodání ethernet kabelu zakončeného konektorem RJ 45, dle příbalu cca 2 m, a připojení výpočetní techniky účastníka.

Výše uvedené ceny za zřízení služby platí v případě služby IP Connect Gigaoptics pouze pro technickou variantu služby zřizovanou přes SHDSL technologii. V případě zřizování služby přes optické nebo mikrovlnné připojení jsou ceny za zřízení služby stanovovány individuálně dohodou.

## Cena za zřízení služby IP Connect Mobile Access

| Zřízení služby                          |                                |
|-----------------------------------------|--------------------------------|
| Zřízení služby bez závazku              | <b>3 990 Kč</b><br>4 827.90 Kč |
| Zřízení služby se závazkem na 12 měsíců | <b>1 990 Kč</b><br>2 407.90 Kč |
| Zřízení služby se závazkem na 24 měsíců | <b>1 Kč</b><br>1.21 Kč         |

## Jednorázový poplatek za změnu služby

| Úkon                                          |                                 |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|
| Přeložení služby                              | <b>9 990 Kč</b><br>12 087.90 Kč |
| Přemístění služby v rámci budovy nebo objektu | <b>1 990 Kč</b><br>2 407.90 Kč  |
| Změna konfigurace služby                      | <b>990 Kč</b><br>1 197.90 Kč    |

## Cena služeb IP Connect - pravidelné poplatky

| IP Connect Classic           | Cena za zúčtovací období    |
|------------------------------|-----------------------------|
| Přístupová rychlost 2 Mbit/s | <b>4 500 Kč</b><br>5 445 Kč |
| Přístupová rychlost 4 Mbit/s | <b>5 700 Kč</b><br>6 897 Kč |

| <b>IP Connect Classic</b>      | <b>Cena za zúčtovací období</b>  |
|--------------------------------|----------------------------------|
| Přístupová rychlost 6 Mbit/s   | <b>6 900 Kč</b><br>8 349 Kč      |
| Přístupová rychlost 8 Mbit/s   | <b>8 400 Kč</b><br>10 164 Kč     |
| Přístupová rychlost 10 Mbit/s  | <b>9 900 Kč</b><br>11 979 Kč     |
| Přístupová rychlost 12 Mbit/s  | <b>10 200 Kč</b><br>12 342 Kč    |
| Přístupová rychlost 14 Mbit/s  | <b>10 760 Kč</b><br>13 019.60 Kč |
| Přístupová rychlost 16 Mbit/s  | <b>11 700 Kč</b><br>14 157 Kč    |
| Přístupová rychlost 18 Mbit/s  | <b>11 840 Kč</b><br>14 326.40 Kč |
| Přístupová rychlost 20 Mbit/s  | <b>12 900 Kč</b><br>15 609 Kč    |
| <b>IP Connect Gigaoptics</b>   | <b>Cena za zúčtovací období</b>  |
| Přístupová rychlost 2 Mbit/s   | <b>7 950 Kč</b><br>9 619.50 Kč   |
| Přístupová rychlost 4 Mbit/s   | <b>8 100 Kč</b><br>9 801 Kč      |
| Přístupová rychlost 6 Mbit/s   | <b>8 400 Kč</b><br>10 164 Kč     |
| Přístupová rychlost 8 Mbit/s   | <b>10 500 Kč</b><br>12 705 Kč    |
| Přístupová rychlost 10 Mbit/s  | <b>12 400 Kč</b><br>15 004 Kč    |
| Přístupová rychlost 12 Mbit/s  | <b>12 700 Kč</b><br>15 367 Kč    |
| Přístupová rychlost 14 Mbit/s  | <b>13 450 Kč</b><br>16 274.50 Kč |
| Přístupová rychlost 16 Mbit/s  | <b>14 200 Kč</b><br>17 182 Kč    |
| Přístupová rychlost 18 Mbit/s  | <b>14 800 Kč</b><br>17 908 Kč    |
| Přístupová rychlost 20 Mbit/s  | <b>15 400 Kč</b><br>18 634 Kč    |
| Přístupová rychlost 30 Mbit/s  | <b>18 900 Kč</b><br>22 869 Kč    |
| Přístupová rychlost 50 Mbit/s  | <b>20 250 Kč</b><br>24 502.50 Kč |
| Přístupová rychlost 100 Mbit/s | <b>22 500 Kč</b><br>27 225 Kč    |
| Přístupová rychlost 150 Mbit/s | <b>24 990 Kč</b><br>30 129 Kč    |

| <b>IP Connect Gigaoptics</b>   | <b>Cena za zúčtovací období</b> |
|--------------------------------|---------------------------------|
| Přístupová rychlost 200 Mbit/s | <b>27 990 Kč</b><br>33 759 Kč   |
| Přístupová rychlost 300 Mbit/s | <b>29 990 Kč</b><br>36 179 Kč   |
| Přístupová rychlost 450 Mbit/s | Cena dohodou                    |
| Přístupová rychlost 600 Mbit/s | Cena dohodou                    |
| Přístupová rychlost 1 Gbit/s   | Cena dohodou                    |
| Přístupová rychlost 10 Gbit/s  | Cena dohodou                    |

| <b>IP Connect Express</b>           | <b>Cena za zúčtovací období</b> |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| Přístupová rychlost 512/128 kbit/s  | <b>3 000 Kč</b><br>3 630 Kč     |
| Přístupová rychlost 2048/256 kbit/s | <b>3 500 Kč</b><br>4 235 Kč     |
| Přístupová rychlost 8192/512 kbit/s | <b>4 500 Kč</b><br>5 445 Kč     |
| Přístupová rychlost 16/1 Mbit/s     | <b>5 500 Kč</b><br>6 655 Kč     |
| Přístupová rychlost 24/2 Mbit/s     | <b>6 500 Kč</b><br>7 865 Kč     |
| Přístupová rychlost 40/4 Mbit/s     | <b>7 000 Kč</b><br>8 470 Kč     |
| IPřístupová rychlost 50/5 Mbit/s    | <b>8 000 Kč</b><br>9 680 Kč     |
| IPřístupová rychlost 50/10 Mbit/s   | <b>8 500 Kč</b><br>10 285 Kč    |
| IPřístupová rychlost 100/10 Mbit/s  | <b>9 000 Kč</b><br>10 890 Kč    |
| IPřístupová rychlost 100/20 Mbit/s  | <b>9 500 Kč</b><br>11 495 Kč    |

| <b>IP Connect Mobile Access<br/>Mobilní datová síť</b> | <b>Cena za zúčtovací období</b> |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------|
| LTE (4 Mbit/s)*                                        | <b>2 600 Kč</b><br>3 146 Kč     |
| LTE                                                    | <b>3 500 Kč</b><br>4 235 Kč     |

\* Rychlost je omezena na 4 Mbit/s.

## Doplňkové služby ke službám IP Connect

### IP Connect Internet

Služba IP Connect Internet je poskytována ve variantě s vyhrazeným firewallem od poskytovatele nebo ve variantě s vlastním firewallem účastníka.

#### Ceny jednorázových úkonů pro IP Connect Internet

| Úkon                                                       |                                |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Zřízení služby IP Connect Internet s vyhrazeným firewallem | <b>3 330 Kč</b><br>4 029.30 Kč |
| Zřízení služby IP Connect Internet s vlastním firewallem   | <b>1 110 Kč</b><br>1 343.10 Kč |

## Ceny služby IP Connect Internet - pravidelné poplatky

|                                | Vyhrazený Firewall            | Vlastní Firewall              |
|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Cena za zúčtovací období       |                               |                               |
| Přístupová rychlost 10 Mbit/s  | <b>9 900 Kč</b><br>11 979 Kč  | <b>7 900 Kč</b><br>9 559 Kč   |
| Přístupová rychlost 20 Mbit/s  | <b>12 900 Kč</b><br>15 609 Kč | <b>10 900 Kč</b><br>13 189 Kč |
| Přístupová rychlost 50 Mbit/s  | <b>17 900 Kč</b><br>21 659 Kč | <b>15 900 Kč</b><br>19 239 Kč |
| Přístupová rychlost 100 Mbit/s | <b>21 900 Kč</b><br>26 499 Kč | <b>19 900 Kč</b><br>24 079 Kč |
| Přístupová rychlost 150 Mbit/s | <b>23 900 Kč</b><br>28 919 Kč | <b>21 900 Kč</b><br>26 499 Kč |
| vyšší                          | cena dohodou                  | cena dohodou                  |

### IP Connect Hosting a IP Connect MH

Služby IP Connect Hosting a IP Connect MH se liší jen detaily technického provedení a proto jsou poskytovány za stejné ceny.

#### Ceny jednorázových úkonů pro IP Connect Hosting/MH

| IP Connect Hosting a Managed Hosting (MH) | Jednorázově za zřízení      |
|-------------------------------------------|-----------------------------|
| Přístupová rychlost 0 - 20 Mbit/s         | <b>2 000 Kč</b><br>2 420 Kč |
| Přístupová rychlost 30 - 100 Mbit/s       | <b>5 000 Kč</b><br>6 050 Kč |
| vyšší                                     | cena dohodou                |

## Cena služeb IP Connect Hosting a Managed Hosting (MH)

| IP Connect Hosting/MH                   | Cena za zúčtovací období        |
|-----------------------------------------|---------------------------------|
| Přístupová rychlost 0,64 – 1,024 Mbit/s | <b>1 000 Kč</b><br>1 210 Kč     |
| Přístupová rychlost 2 Mbit/s            | <b>3 000 Kč</b><br>3 630 Kč     |
| Přístupová rychlost 4 Mbit/s            | <b>3 710 Kč</b><br>4 489.10 Kč  |
| Přístupová rychlost 6 Mbit/s            | <b>4 190 Kč</b><br>5 069.90 Kč  |
| Přístupová rychlost 8 Mbit/s            | <b>4 570 Kč</b><br>5 529.70 Kč  |
| Přístupová rychlost 10 Mbit/s           | <b>4 890 Kč</b><br>5 916.90 Kč  |
| Přístupová rychlost 12 Mbit/s           | <b>5 170 Kč</b><br>6 255.70 Kč  |
| Přístupová rychlost 14 Mbit/s           | <b>5 420 Kč</b><br>6 558.20 Kč  |
| Přístupová rychlost 16 Mbit/s           | <b>5 640 Kč</b><br>6 824.40 Kč  |
| Přístupová rychlost 18 Mbit/s           | <b>5 840 Kč</b><br>7 066.40 Kč  |
| Přístupová rychlost 20 Mbit/s           | <b>6 030 Kč</b><br>7 296.30 Kč  |
| Přístupová rychlost 50 Mbit/s           | <b>7 960 Kč</b><br>9 631.60 Kč  |
| Přístupová rychlost 100 Mbit/s          | <b>9 820 Kč</b><br>11 882.20 Kč |
| Přístupová rychlost 150 Mbit/s          | cena dohodou                    |
| Přístupová rychlost 300 Mbit/s          | cena dohodou                    |
| Přístupová rychlost 450 Mbit/s          | cena dohodou                    |
| Přístupová rychlost 600 Mbit/s          | cena dohodou                    |
| Přístupová rychlost 1000 Mbit/s         | cena dohodou                    |

## Služby IP VPN CMA a Remote

Služby vzdáleného přístupu do VPN – IP VPN Remote a IP VPN CMA jsou zpoplatněny jednorázovým a pravidelným poplatkem za centrální vstup do VPN, na internetovou přípojku nebo IP adresu a pravidelným poplatkem za uživatele tohoto vzdáleného přístupu. Cena datových služeb (datový tarif) využitých při přístupu uživatele do mobilní/internetové sítě není součástí ceny služeb IP VPN CMA a Remote.



| Úkon                                                                               |                                |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Zřízení služby k datové službě od poskytovatele O2 Czech Republic a.s.             | <b>1 999 Kč</b><br>2 418.79 Kč |
| Zřízení služby k datovým službám poskytovatele odlišného od O2 Czech Republic a.s. | <b>5 999 Kč</b><br>7 258.79 Kč |
| Změna konfigurace bez výjezdu technika                                             | <b>500 Kč</b><br>605 Kč        |
| Změna konfigurace s výjezdem technika - 1. hod                                     | <b>5 000 Kč</b><br>6 050 Kč    |
| Změna konfigurace s výjezdem technika - 2. a další hodina práce technika           | <b>2 000 Kč</b><br>2 420 Kč    |
| Reinstalace / přeložení služby                                                     | <b>3 000 Kč</b><br>3 630 Kč    |
| Telefonická konzultace s technikem za 1 hodinu                                     | <b>750 Kč</b><br>907.50 Kč     |
| Vytvoření adresního plánu                                                          | cena dohodou                   |

## Cena služby IP VPN CMA

| Typ služby                             | Počet uživatelů ve skupině |        | Cena za zúčtovací období / za jednoho uživatele ve skupině |
|----------------------------------------|----------------------------|--------|------------------------------------------------------------|
|                                        | min                        | max    |                                                            |
| Uživatelská skupina*                   | -                          | -      | <b>2 000 Kč</b><br>2 420 Kč                                |
| Přístup jednoho uživatele do skupiny** | 1                          | 9      | <b>400 Kč</b><br>484 Kč                                    |
|                                        | 10                         | 49     | <b>325 Kč</b><br>393.25 Kč                                 |
|                                        | 50                         | 99     | <b>250 Kč</b><br>302.50 Kč                                 |
|                                        | 100                        | 199    | <b>175 Kč</b><br>121 Kč                                    |
|                                        | 200                        | 399    | <b>100 Kč</b><br>121 Kč                                    |
|                                        | 400                        | a více | <b>30 Kč</b><br>36.30 Kč                                   |

\* Cena se účtuje za každou aktivní uzavřenou uživatelskou skupinu, kterou účastník používá, tj. za každé centrální připojení. Cena za zúčtovací období za uživatelskou skupinu zahrnuje správu a dohled vzdáleného přístupu ve skupině vč. administrativní aplikace.

\*\* Cena za zúčtovací období za jednoho uživatele zahrnuje provozování a správu autentizačních systémů a aplikací pro správu uživatelských účtů.

## Ceny jednorázových úkonů pro službu IP VPN Remote

| Úkon                                                                     |                             |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Zřízení služby                                                           | <b>2 500 Kč</b><br>3 025 Kč |
| Změna konfigurace bez výjezdu technika                                   | <b>500 Kč</b><br>605 Kč     |
| Změna konfigurace s výjezdem technika - 1. hod                           | <b>5 000 Kč</b><br>6 050 Kč |
| Změna konfigurace s výjezdem technika - 2. a další hodina práce technika | <b>2 000 Kč</b><br>2 420 Kč |
| Reinstalace / přeložení služby                                           | <b>3 000 Kč</b><br>3 630 Kč |
| Telefonická konzultace s technikem 1 hod                                 | <b>750 Kč</b><br>907.50 Kč  |
| Vytvoření adresního plánu                                                | cena dohodou                |

## Cena služby IP VPN Remote

| Typ služby                             | Počet uživatelů ve skupině |        | Cena za zúčtovací období / za jednoho uživatele ve skupině |
|----------------------------------------|----------------------------|--------|------------------------------------------------------------|
|                                        | min                        | max    |                                                            |
| Uživatelská skupina*                   | -                          | -      | <b>2 500 Kč</b><br>3 025 Kč                                |
| Přístup jednoho uživatele do skupiny** | 1                          | 9      | <b>400 Kč</b><br>484 Kč                                    |
|                                        | 10                         | 49     | <b>325 Kč</b><br>393.25 Kč                                 |
|                                        | 50                         | 99     | <b>250 Kč</b><br>302.50 Kč                                 |
|                                        | 100                        | 199    | <b>175 Kč</b><br>121 Kč                                    |
|                                        | 200                        | 399    | <b>100 Kč</b><br>121 Kč                                    |
|                                        | 400                        | a více | <b>30 Kč</b><br>36.30 Kč                                   |

\* Cena se účtuje za každou aktivní uzavřenou uživatelskou skupinu, kterou účastník používá, tj. za každé centrální připojení. Cena za zúčtovací období za uživatelskou skupinu zahrnuje správu a dohled vzdáleného přístupu ve skupině vč. administrativní aplikace.

\*\* Cena za zúčtovací období za jednoho uživatele zahrnuje provozování a správu autentifikačních systémů a aplikací pro správu uživatelských účtů.

## IP QoS a VoIP

Jedná se o službu nestandardního nastavení prioritizace hlasového, datového, internetového, popř. jiného provozu v rámci datové služby. Doplňková služba nastavení IP QoS nebo Doplňková služba VoIP je zpoplatněna podle následující tabulky.

## Ceny služeb IP QoS a VoIP

|                                  | Cena za zřízení služby         | Cena za zúčtovací období |
|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Pro všechny přístupové rychlosti | <b>1 650 Kč</b><br>1 996.50 Kč | <b>700 Kč</b><br>847 Kč  |

## IP Connect Backup

Ceny služby IP Connect Backup dle použité technologie:

## Cena služby IP Connect Backup VDSL

|                                     | Cena za zřízení služby      | Cena za zúčtovací období       |
|-------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Přístupová rychlost 512/128 kbit/s  | <b>5 000 Kč</b><br>6 050 Kč | <b>2 100 Kč</b><br>2 541 Kč    |
| Přístupová rychlost 2048/256 kbit/s | <b>5 000 Kč</b><br>6 050 Kč | <b>2 450 Kč</b><br>2 964.50 Kč |
| Přístupová rychlost 8192/512 kbit/s | <b>5 000 Kč</b><br>6 050 Kč | <b>3 150 Kč</b><br>3 811.50 Kč |
| Přístupová rychlost 16/1 Mbit/s     | <b>5 000 Kč</b><br>6 050 Kč | <b>3 850 Kč</b><br>4 658.50 Kč |
| Přístupová rychlost 24/2 Mbit/s     | <b>5 000 Kč</b><br>6 050 Kč | <b>4 550 Kč</b><br>5 505.50 Kč |
| Přístupová rychlost 40/4 Mbit/s     | <b>5 000 Kč</b><br>6 050 Kč | <b>5 100 Kč</b><br>6 171 Kč    |

## Služby IP Connect Mobile Backup mají následující ceny

| Mobilní datová síť | Cena za zřízení služby      | Cena za zúčtovací období    |
|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| LTE                | <b>4 000 Kč</b><br>4 840 Kč | <b>1 500 Kč</b><br>1 815 Kč |
| LTE – 4 Mbit/s     | <b>4 000 Kč</b><br>4 840 Kč | <b>900 Kč</b><br>1 089 Kč   |

## Ostatní Doplnkové služby

Ke službám IP Connect jsou obecně možné následující Doplnkové služby: SLA, Encryption, Multi VPN, eWatch, Proaktivita.

| Doplnková služba                        | Cena za zřízení služby             | Cena za zúčtovací období |
|-----------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| Encryption                              | <b>5 000 Kč</b><br>6 050 Kč        | <b>300 Kč</b><br>363 Kč  |
| Multi VPN                               | <b>5 000 Kč</b><br>6 050 Kč        | <b>300 Kč</b><br>363 Kč  |
| Expresní zřízení do 5 kalendářních dní  | trojnásobek ceny za zřízení služby |                          |
| Expresní zřízení do 10 kalendářních dní | dvojnásobek ceny za zřízení služby |                          |

Podmínky služeb SLA, eWatch a Proaktivita jsou uvedeny v sekci Společné Doplnkové služby.

## VPN Express Lite

VPN Express Lite je služba, která umožňuje připojení jednoho pracoviště nebo malé LAN (Local Area Network) do virtuální privátní sítě (VPN) účastníka. V přístupové síti využívá technologii ADSL/VDSL a připojení do Internetu nabízí rychlosti až 24/2 Mbit/s v závislosti na délce a kvalitě přístupového okruhu. Pro připojení k VPN účastníka je využíván protokol IP Sec. Předávací rozhraní routeru - ethernet, RJ-45, IPv4.

Služba zahrnuje:

- i) přístupové vedení a Koncové zařízení (router) umístěné u účastníka,
- ii) správu a konfiguraci Koncového zařízení a VPN,
- iii) jeden VoIP kanál pro obsluhu 2-3 IP telefonů
- iv) agregaci v přístupové síti 1:50.

Dostupná Doplnková služba je veřejná IP adresa.

### Ceny jednorázových úkonů

| Úkon                                   |                              |
|----------------------------------------|------------------------------|
| Zřízení služby jedné přípojky          | <b>990 Kč</b><br>1 197.90 Kč |
| Přeložení nebo změna rychlosti         | <b>2 000 Kč</b><br>2 420 Kč  |
| Poplatek za zpětnou aktivaci přípojky* | <b>4 000 Kč</b><br>4 840 Kč  |
| Změna ostatních parametrů přípojky     | <b>550 Kč</b><br>665.50 Kč   |

\* Zpětná aktivace přípojky deaktivované z důvodu nedodržení Všeobecných podmínek či ceníku ze strany účastníka.

### Cena služby VPN Express Lite

| Rychlost připojení za zúčtovací období (download/upload) |                                |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Start (do 2048 kbits/512 kbits)                          | <b>1 290 Kč</b><br>1 560.90 Kč |
| Optimum (do 8192 kbits/512 kbits)                        | <b>1 714 Kč</b><br>2 073.94 Kč |
| Optimum (VDSL do 16 Mbits/1 Mbits)                       | <b>1 846 Kč</b><br>2 233.66 Kč |
| Premium (VDSL do 24 Mbits/2 Mbits)                       | <b>1 990 Kč</b><br>2 407.90 Kč |

## Služby Pronájmu okruhů

Služba Pronájmu okruhů spočívá v pronájmu přenosové kapacity mezi Koncovými body. Pronajatý okruh je identifikován svým označením – relace pevného okruhu, které stanoví poskytovatel v souladu s platnými normami.

Minimální soubor pronajímaných okruhů:

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

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

Služby Pronájmu okruhů jsou poskytovány pod obchodními názvy: VOICEBAND, RADIO, DIGITAL STANDARD, DIGITAL PREMIUM, DIGITAL PREMIUM+, Mezinárodní DIGITAL PREMIUM, Mezinárodní VOICEBAND. Ceny služeb jsou stanovovány individuálně.

## Managed služby

Managed služby jsou poskytovány pod obchodními názvy Managed WAN, Managed LAN, Managed Wifi a Managed UPS.

### Managed WAN

Služba managed WAN zajišťuje proaktivní dohled, správu a řešení případných poruch a výpadků datových služeb. Ceny služeb jsou stanovovány individuálně.

### Managed LAN

Služba Managed LAN spočívá v zajištění dohledu, správy, provozu a monitoringu LAN (Local Area Network) účastníka.

### Ceny jednorázových úkonů

| Úkon                              | Služba bez závazku             | Služba se závazkem na 24 měsíců |
|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Vzdálený audit lokality           | <b>990 Kč</b><br>1 197.90 Kč   | <b>0 Kč</b><br>0 Kč             |
| Audit lokality                    | <b>1 990 Kč</b><br>2 407.90 Kč | <b>0 Kč</b><br>0 Kč             |
| zřízení služby                    | <b>1 690 Kč</b><br>2 044.90 Kč | <b>1 290 Kč</b><br>1 560.90 Kč  |
| Změna HW konfigurace LAN zařízení | <b>1 690 Kč</b><br>2 044.90 Kč | <b>1 290 Kč</b><br>1 560.90 Kč  |

Cena za Audit lokality nebo za Vzdálený audit je účtována v případě, kdy je provedeno šetření místa instalace LAN zařízení (switche). Šetření prověřuje podmínky instalace a provozu zařízení. Vzdálený audit je šetření provedené vzdáleně (telefonicky, emailem) za spolupráce s Technicky způsobilým zástupcem účastníka. V případech, které vyžadují fyzické prověření místa instalace přímo v lokalitě, je účtována cena za Audit v lokalitě. Vzdálený audit může být proveden v případě potvrzení zástupcem poskytovatele.

Zřízení služby je účtováno za každé instalované LAN zařízení a zahrnuje dopravu a instalaci v lokalitě účastníka, konfiguraci

zařízení, oživení a napojení zařízení do dohledového systému poskytovatele, ověření funkčnosti a uvedení zařízení do provozu.

Změna HW konfigurace LAN zařízení je účtována v případě požadavku účastníka vyžadující změnu HW konfigurace zařízení, popř. výměnu zařízení za jiný typ.

## Služba auditu síťové infrastruktury účastníka – IP Fabric

| Počet aktivních prvků v síti zákazníka | Jednorázový audit LAN | Trvalý audit LAN                    |                                                           |
|----------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|                                        |                       | Roční cena za 1 spravované zařízení | Měsíční cena za 1 spravované zařízení (Smlouva na 3 roky) |
| 0 - 999                                | individuální          | <b>1 550 Kč</b><br>1 875,50 Kč      | -                                                         |
| 1 000 - 1 999                          | individuální          | <b>1 450 Kč</b><br>1 754,50 Kč      | <b>140Kč</b><br>169,40 Kč                                 |
| 2 000 - 4 999                          | individuální          | <b>1 300 Kč</b><br>688 490 Kč       | <b>130Kč</b><br>157,30 Kč                                 |
| 5 000 - 9 999                          | individuální          | <b>1 200 Kč</b><br>1 573 Kč         | <b>120Kč</b><br>145,20 Kč                                 |
| 10 000 a více                          | individuální          | individuální                        | individuální                                              |

Jednorázový audit obsahuje jednorázový scan sítě účastníka. Výstupem je dokumentace síťové infrastruktury, vyhodnocení rizik a provozních nedostatků a případných změn od předcházejícího auditu.

Trvalý audit zahrnuje sledování účastníkovy infrastruktury s využitím licencí nejaktuálnější verze softwaru Nimpee od IP Fabric během aktivního období a zahrnuje veškeré aktualizace, upgrady, opravy chyb, vzdálenou správu systému, provozní podporu a pravidelné zprávy o změnách stavu infrastruktury.

Ceny trvalého auditu jsou platné i pro variantu poskytnutí licencí bez provozní podpory ze strany poskytovatele.

Počet aktivních prvků v síti účastníka je stanoven na základě unikátních sériových čísel spravovaných aktivních síťových prvků (tj. prvky typu router, switch, firewall, wireless controller, access point, accelerator, load balancer; avšak ne počítač, server, kamera, telefon, videokonference, čidlo apod.) kde byl úspěšně proveden sběr dat. Aktuální seznam podporovaných prvků je k dispozici na vyžádání.

## Cena služeb - servis koncových zařízení LAN ve vlastnictví zákazníka

| Typ zařízení                | Cena za zúčtovací období  |                                 |
|-----------------------------|---------------------------|---------------------------------|
|                             | Služba bez závazku        | Služba se závazkem na 24 měsíců |
| LAN Switch 8-48 portů       | <b>200 Kč</b><br>242 Kč   | <b>150 Kč</b><br>181.50 Kč      |
| Samostatný dohledovaný port | <b>90 Kč</b><br>108.90 Kč | <b>70 Kč</b><br>84.70 Kč        |

Cena služby zahrnuje základní úroveň správy zařízení, tj. dohled, management zařízení/portu a vzdálenou změnu parametrů zařízení/portu. Volitelně lze úroveň správy zvýšit dle podmínek služby SLA. Podmínky Doplnkové služby SLA jsou uvedeny v kapitole Doplnkové služby.

Jednou službou se rozumí zajištění provozu jednoho kusu LAN zařízení (switche) nebo samostatného dohledovaného portu v LAN zařízení.

## Cena služeb – pronájem a servis koncových zařízení LAN

| Počet portů | Typ zařízení               | POE | 1 Gbps | Cena<br>(na dobu neurčitou)    | Cena<br>(smlouva na 2 roky)    |
|-------------|----------------------------|-----|--------|--------------------------------|--------------------------------|
| 8           | Cisco 2960L-8TS-LL         |     | ANO    | <b>590 Kč</b><br>713,90 Kč     | <b>390 Kč</b><br>471,90 Kč     |
|             | Cisco-2960CX-8PC-L         | ANO | ANO    | <b>790 Kč</b><br>955,90 Kč     | <b>590 Kč</b><br>713,90 Kč     |
| 12          | Huawei S5735-L12T4S-A      |     | ANO    | <b>290 Kč</b><br>350,90 Kč     | <b>220 Kč</b><br>266,20 Kč     |
|             | Huawei S5735-L12P4S-A      | ANO | ANO    | <b>590 Kč</b><br>713,90 Kč     | <b>460 Kč</b><br>556,60 Kč     |
| 24          | Huawei S5735-S24T4X        |     | ANO    | <b>480 Kč</b><br>580,80 Kč     | <b>410 Kč</b><br>496,10 Kč     |
|             | Huawei S5735-S24P4X        | ANO | ANO    | <b>790 Kč</b><br>955,90 Kč     | <b>590 Kč</b><br>713,90 Kč     |
|             | Cisco C2960+24TC-L         |     |        | <b>790 Kč</b><br>955,90 Kč     | <b>590 Kč</b><br>713,90 Kč     |
|             | Cisco 2960X - 24TS-LL      |     | ANO    | <b>990 Kč</b><br>1197,90 Kč    | <b>790 Kč</b><br>955,90 Kč     |
| 48          | Cisco 2960X - 24PS-L       | ANO | ANO    | <b>1 490 Kč</b><br>1 802,90 Kč | <b>1 290 Kč</b><br>1 560,90 Kč |
|             | Huawei S5735-L48T4X-A      |     | ANO    | <b>1 090 Kč</b><br>1318,90 Kč  | <b>790 Kč</b><br>955,90 Kč     |
|             | Huawei S5320-52X-PWR-SI-AC | ANO | ANO    | <b>1 790 Kč</b><br>2 165,90 Kč | <b>1 490 Kč</b><br>1 802,90 Kč |
|             | Cisco 2960X - 48TS-L       |     | ANO    | <b>1 890 Kč</b><br>2 286,90 Kč | <b>1 690 Kč</b><br>2 044,90 Kč |
|             | Cisco 2960S - F48FPS - L   | ANO | ANO    | <b>2 890 Kč</b><br>3 496,90 Kč | <b>2 690 Kč</b><br>3 254,90 Kč |

Cena služby zahrnuje nájem LAN zařízení a jeho servis LAN zařízení.

Servis LAN zařízení zahrnuje základní úroveň správy zařízení, tj. dohled, management zařízení a vzdálenou změnu parametrů zařízení. Volitelně lze úroveň správy zvýšit dle podmínek Doplnkové služby SLA. Podmínky Doplnkové služby SLA jsou uvedeny v kapitole Doplnkové služby.

Jednou službou se rozumí zajištění provozu jednoho kusu LAN zařízení (switche).

### Doplnkové služby MLAN

Cena Doplnkových služeb je určena procentem z ceny základní služby MLAN, ke které je Doplnková služba poskytována.

| Doplnková služba | % z ceny základní služby MLAN bez DPH za zúčtovací období |
|------------------|-----------------------------------------------------------|
| SLA 1            | <b>5 %</b>                                                |
| SLA 2            | <b>15 %</b>                                               |
| SLA 3            | <b>20 %</b>                                               |

| Doplňková služba   | % z ceny základní služby MLAN bez DPH za zúčtovací období |
|--------------------|-----------------------------------------------------------|
| Doba odezvy 15min. | 5 %                                                       |
| Doba Pokrytí 12x7  | 5 %                                                       |
| Doba pokrytí 24x7  | 30 %                                                      |

## Doplňková služba eWatch

Služba spočívá v monitoringu MLAN služeb účastníka v eWatch portálu, včetně reportingu provozu IP, alarmů a evidence poruch a výpadků.

|                                                                                 | Cena za 1 dohlíženou službu za zúčtovací období |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| eWatch - aplikační portál (zákaznický dohled):<br>1-100 dohlížených služeb      | <b>150 Kč</b><br>181,50 Kč                      |
| eWatch - aplikační portál (zákaznický dohled):<br>101-200 dohlížených služeb    | <b>125 Kč</b><br>151,25 Kč                      |
| eWatch - aplikační portál (zákaznický dohled):<br>201 a více dohlížených služeb | <b>100 Kč</b><br>121,00 Kč                      |

## Managed WiFi

Služba Managed WIFI (MWIFI) umožňuje bezdrátové připojení uživatele k síti účastníka. Služba nabízí řízenou síť přístupových bodů (AP) instalovaných v lokalitě/lokality účastníka a konektivitu k Internetu v každé lokalitě služby MWIFI. Služba zahrnuje poskytnutí, dohled, údržbu, servis a administraci Koncového zařízení. Úroveň kvality poskytovaných služeb lze sjednat dle SLA služby.

### Ceny jednorázových úkonů

| Úkon                                      | Služba bez závazku             | Služba se závazkem na 24 měsíců |
|-------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Vzdálený audit                            | <b>990 Kč</b><br>1 197.90 Kč   | <b>0 Kč</b><br>0 Kč             |
| Audit lokality                            | <b>1 990 Kč</b><br>2 407.90 Kč | <b>0 Kč</b><br>0 Kč             |
| Zřízení - výjezd do lokality              | <b>1 690 Kč</b><br>2 044.90 Kč | <b>1 290 Kč</b><br>1 560.90 Kč  |
| Instalace 1ks Kontroleru                  | <b>1 690 Kč</b><br>2 044.90 Kč | <b>790 Kč</b><br>955.90 Kč      |
| Instalace 1ks WiFi Přístupového bodu (AP) | <b>590 Kč</b><br>713.90 Kč     | <b>290 Kč</b><br>350.90 Kč      |
| Změna HW konfigurace zařízení             | <b>1 300 Kč</b><br>1 573 Kč    | <b>1 300 Kč</b><br>1 573 Kč     |
| Vzdálená změna konfigurace zařízení       | <b>1 200 Kč</b><br>1 452 Kč    | <b>600 Kč</b><br>726 Kč         |

Cena za Audit lokality nebo za Vzdálený audit je účtována v případě, kdy je provedeno šetření místa instalace služby. Šetření prověřuje podmínky instalace a provozu zařízení. Vzdálený audit je šetření provedené vzdáleně (telefonicky, emailem) za spolupráce s Technicky způsobilým zástupcem účastníka. V případech, které vyžadují fyzické prověření místa instalace



přímo v lokalitě, je účtována cena za Audit v lokalitě. Vzdálený audit může být proveden jen v případě potvrzení zástupcem poskytovatele. Cena za udit v lokalitě nebo za Vzdálený Audit je účtována za každou lokalitu instalace služby.

Předpokladem zřízení služby je výjezd do lokality služby, instalace Kontrolerů a instalace Přístupových bodů služby (AP).

Cena za instalaci Přístupového bodu služby (AP) zahrnuje montáž, konfiguraci a připojení zařízení do dohledového systému poskytovatele. Cena neobsahuje instalaci kabeláže v místě montáže (LAN kabeláž, popř. síťové napájení).

Změna HW konfigurace zařízení je účtována v případě požadavku účastníka vyžadující změnu HW konfigurace zařízení, popř. výměnu zařízení za jiný typ.

Vzdálená změna konfigurace zařízení je účtována v případě požadavku účastníka vyžadující změnu nastavení softwarové konfigurace zařízení.

| Managed WiFi Profi               |                                       |                                |                                |
|----------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Zařízení                         | Typ zařízení                          | Cena<br>(na dobu neurčitou)    | Cena<br>(smlouva 2 roky)       |
| Kontroler                        | Cisco 9800 L                          | <b>12 900 Kč</b><br>15 609 Kč  | <b>9 900 Kč</b><br>11 979 Kč   |
| Přístupový bod (AP)              | Cisco 9105AXI-E WiFi 6 2x2            | <b>1 090 Kč</b><br>1 318.90 Kč | <b>890 Kč</b><br>1 076,90 Kč   |
|                                  | Cisco 9115AXI-E WiFi 6 4x4            | <b>1 490 Kč</b><br>1 802.90 Kč | <b>1 290 Kč</b><br>1 560,90 Kč |
|                                  | Cisco Aironet 1540 WiFi 5 2x2 outdoor | <b>1 290 Kč</b><br>1 560,90 Kč | <b>1 090 Kč</b><br>1 318.90 Kč |
| Managed WiFi Standard            |                                       |                                |                                |
| Zařízení                         | Typ zařízení                          | Cena<br>(bez závazku)          | Cena<br>(závazek 2 roky)       |
| Přístupový bod (AP) Huawei       | Huawei AP4050DE-M WiFi 5 2x2          | <b>450 Kč</b><br>544.50 Kč     | <b>350 Kč</b><br>423.50 Kč     |
|                                  | Huawei AP5760 WiFi 6 2x2              | <b>650Kč</b><br>786.50 Kč      | <b>490 Kč</b><br>592.90 Kč     |
|                                  | Huawei AP8050 WiFi 5 2x2 outdoor      | <b>990Kč</b><br>1 197.90 Kč    | <b>790Kč</b><br>955.90 Kč      |
| Přístupový bod (AP) Cisco Meraki | Meraki MR20-HW WiFi 5 2x2             | <b>690 Kč</b><br>834.90 Kč     | <b>590 Kč</b><br>713.90 Kč     |
|                                  | Meraki MR46-HW WiFi 6 4x4             | <b>1 390 Kč</b><br>1 681.90 Kč | <b>1 290 Kč</b><br>1 560.90 Kč |
|                                  | Meraki MR70-HW WiFi 5 2x2 outdoor     | <b>1 190 Kč</b><br>1 439.90 Kč | <b>1 090 Kč</b><br>1 318.90 Kč |
| Přístupový bod (AP) Extreme      | Extreme AP410C WiFi 6 4x4             | <b>790Kč</b><br>955.90 Kč      | <b>690Kč</b><br>834.90 Kč      |
|                                  | Extreme AP460C WiFi 6 4x4 outdoor     | <b>890Kč</b><br>1 076.90 Kč    | <b>750Kč</b><br>907.50 Kč      |

| Managed WiFi Basic         |                                 |                             |                            |
|----------------------------|---------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Zařízení                   | Typ zařízení                    | Cena<br>(na dobu neurčitou) | Cena<br>(smlouva 2 roky)   |
| Přístupový bod (AP) Huawei | Huawei AP4050DE-M WiFi<br>5 2x2 | <b>390 Kč</b><br>471.90 Kč  | <b>290 Kč</b><br>350.90 Kč |

Cena služby zahrnuje nájem zařízení, jeho servis, dohled, management a vzdálenou změnu parametrů jeho nastavení. Cena nezahrnuje změny hardwarové konfigurace zařízení vyvolané požadavky účastníka.

Cena služby se skládá z ceny za provoz Kontroleru, Přístupových bodů a Doplnkových služeb. Cena za provoz Kontroleru se liší dle počtu aktivovaných licencí na provoz Přístupového bodu. 1 ks licence umožňuje provoz 1ks Přístupového bodu služby.

Cena služby Managed Wifi zahrnuje základní úroveň správy zařízení. Volitelně lze úroveň správy zvýšit dle podmínek Doplnkové služby SLA. Podmínky Doplnkové služby SLA jsou uvedeny v kapitole Doplnkové služby.

### Doplnková služba O2 Captive portál

Služba O2 Captive portál je webový portál ke službě Managed WiFi, který umožňuje správu jednotlivých uživatelů a nastavení pravidel pro přístup ke službám internetu.

Cena Doplnkové služby O2 Captive portál je určena v závislosti na počtu přístupových bodů (AP) služby

| Doplnková služba O2 Captive portál                          | Cena za zúčtovací období |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1 základní licence pro jeden přístupový bod (AP)            | <b>200 Kč</b><br>242 Kč  |
| 1 licence filtering a blacklisting pro jeden přístupový bod | <b>70 Kč</b><br>84.70 Kč |

### Ostatní Doplnkové služby určené pro Managed WiFi

Cena Doplnkových služeb Managed WiFi je určena procentem z ceny základní služby MLAN, ke které je Doplnková služba poskytována.

| Doplnková služba                                | % z ceny základní služby MLAN bez DPH za zúčtovací období |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| SLA 1                                           | <b>5 %</b>                                                |
| SLA 2                                           | <b>15 %</b>                                               |
| SLA 3 (pouze pro managed WiFi Standard a Profi) | <b>20 %</b>                                               |
| SLA 4 (pouze pro managed WiFi Standard a Profi) | <b>30 %</b>                                               |
| Doba odezvy 15min.                              | <b>5 %</b>                                                |
| Doba Pokrytí 12x7*                              | <b>5 %</b>                                                |
| Doba pokrytí 24x7**                             | <b>30 %</b>                                               |

\*12x7 se rozumí 7 dní v týdnu a 12hod denně od 8 do 20hod, není-li ve smlouvě dohodnuto jinak

\*\*24x7 se rozumí 7 dní v týdnu, 24hod denně

## Doplňková služba eWatch

Služba spočívá v monitoringu MLAN služeb účastníka v eWatch portálu, včetně reportingu provozu IP, alarmů a evidence poruch a výpadků.

|                                                                                 | Cena za 1 dohlíženou službu za zúčtovací období |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| eWatch - aplikační portál (zákaznický dohled):<br>1-100 dohlížených služeb      | <b>150 Kč</b><br>181.50 Kč                      |
| eWatch - aplikační portál (zákaznický dohled):<br>101-200 dohlížených služeb    | <b>125 Kč</b><br>151.25 Kč                      |
| eWatch - aplikační portál (zákaznický dohled):<br>201 a více dohlížených služeb | <b>100 Kč</b><br>121 Kč                         |
| Proaktivita – notifikace o výpadcích                                            | <b>100 Kč</b><br>121 Kč                         |

## Managed UPS

Služba Managed UPS (MUPS) poskytuje zálohu elektrického napájení. Základem služby je záložní zařízení (UPS) instalované v lokalitě účastníka a konektivita k Internetu v každé lokalitě služby MUPS. Služba obsahuje dohled, údržbu, servis a administraci záložního zařízení. Úroveň kvality poskytovaných služeb lze sjednat dle SLA. Ceny služby jsou stanovovány individuálně.

## Společné Doplnkové služby

### Poskytnutí služeb technického pracovníka

|                                            | Km        | Cena jednorázově        | Cena za hodinu              |
|--------------------------------------------|-----------|-------------------------|-----------------------------|
| Poskytnutí služeb technického pracovníka   | -         | -                       | <b>1 500 Kč</b><br>1 815 Kč |
| Úhrada za cestu pracovníka (mimo město)    | <b>17</b> | -                       | <b>1 500 Kč</b><br>1 815 Kč |
| Úhrada za cestu pracovníka (v rámci města) | -         | <b>400 Kč</b><br>484 Kč | -                           |

### SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Cena Doplnkové služby SLA je určena procentem z ceny základní služby, ke které je SLA poskytováno.

| Doplňková služba | % z ceny základní služby MLAN bez DPH za zúčtovací období |
|------------------|-----------------------------------------------------------|
| SLA 0            | <b>5 %</b>                                                |
| SLA 1            | <b>10 %</b>                                               |
| SLA 2            | <b>15 %</b>                                               |
| SLA 3            | <b>70 %</b>                                               |

| Doplňková služba   | % z ceny základní služby MLAN bez DPH za zúčtovací období |
|--------------------|-----------------------------------------------------------|
| SLA 4              | 100 %                                                     |
| Doba odezvy 15min. | 5 %                                                       |
| Doba Pokrytí 12x7  | 5 %                                                       |
| Doba pokrytí 24x7  | 30 %                                                      |

## Servisní úroveň služeb (SLA)

Pro jednotlivé služby je možné objednat servisní úroveň služby (dále též jen „SLA“). Na základě SLA garantuje poskytovatel určitou měsíční dostupnost a maximální dobu odstranění vady služby, případně další parametry.

Předpokladem zřízení a poskytování služeb Managed WiFi, Managed UPS a Managed LAN je WAN IP konektivita poskytovaná poskytovatelem pro zajištění vzdáleného managementu služby (dohled, monitoring, vzdálené změny konfigurací apod.). Pokud nebude WAN IP konektivita v lokalitě služby k dispozici, jedná se o nestandardní řešení. V takovém případě se řešení, včetně jeho ceny, navrhuje individuálně.

Závady způsobené vyšší mocí nejsou považovány za závady na straně poskytovatele a nejsou započítávány ani do garantované dostupnosti služby, ani do garantované doby odstranění vady služby.

### Úrovně SLA pro služby O2 Internet Business, IP VPN a Pronájem okruhů

Úrovně SLA se liší garantovanou Dostupností služby, lhůtou pro odstranění vad služby a případnou povinností poskytovatele snížit cenu služby v případě nedodržení garantovaných parametrů (penalizace). Úroveň SLA3 a SLA4 může zahrnovat zřízení záložní Přípojky, a to dle rozhodnutí poskytovatele. Při funkčnosti primární Přípojky není možné využívat záložní Přípojku k přenosu dat, pokud není sjednáno jinak. Pokud má záložní Přípojka nižší přenosovou rychlost než primární Přípojka, garantuje poskytovatel úroveň dostupnosti služby dle příslušného SLA pouze v parametrech záložní Přípojky, tzn. že může dojít k přechodnému zhoršení parametrů datových přenosů.

|                                              |       | SLA 0 | SLA 1 | SLA 2 | SLA 2 MB | SLA 3 | SLA 4 |
|----------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|----------|-------|-------|
| Měsíční dostupnost                           | %     | 99,0  | 99,5  | 99,5  | 99,7     | 99,9  | 99,95 |
| Max. délka poruchy celé služby               | Hodin | 12    | 12    | 6     | 6        | 4     | 4     |
| Max. délka poruchy primární/záložní přípojky | Hodin | -     | -     | -     | 48       | 48    | 48    |
| Doba odezvy                                  | Minut | 120   | 120   | 60    | 60       | 60    | 20    |
| Informování o problému                       | Hodin | 12    | 12    | 6     | 6        | 4     | 1     |
| Penalizace                                   | -     | NE    | ANO   | ANO   | ANO      | ANO   | ANO   |

## Dostupnost úrovně SLA pro jednotlivé Služby

| Název služby                                | úroveň SLA |       |       |          |       |       |
|---------------------------------------------|------------|-------|-------|----------|-------|-------|
|                                             | SLA 0      | SLA 1 | SLA 2 | SLA 2 MB | SLA 3 | SLA 4 |
| IP Connect Basic, VPN Expres Komfort        | ANO        | ANO   | NE    | NE       | NE    | NE    |
| IP Connect Classic, Expres                  | ANO        | ANO   | NE    | ANO      | NE    | NE    |
| Ethernet Line                               | ANO        | ANO   | ANO   | NE       | NE    | NE    |
| IP Connect GigaOptics, O2 Internet Business | ANO        | ANO   | NE    | ANO      | ANO   | ANO   |

## SLA pro službu Managed LAN

|                        |             | SLA 0               | SLA 1               | SLA 2               | SLA 3               |
|------------------------|-------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Doba opravy            | Hodin       | 12                  | 12                  | 8                   | 4                   |
| Doba Odezvy            | Minut       | 60                  | 60                  | 60                  | 60                  |
| Doba pokrytí           | Hodin x Den | 8x5<br>12x7<br>24x7 | 8x5<br>12x7<br>24x7 | 8x5<br>12x7<br>24x7 | 8x5<br>12x7<br>24x7 |
| Proaktivita            | -           | NE                  | NE                  | NE                  | NE                  |
| Informování o problému | Hodin       | 4                   | 4                   | 4                   | 4                   |
| Penalizace             | -           | NE                  | ANO                 | ANO                 | ANO                 |

## SLA pro službu Managed WAN

|                                              |             | SLA 0               | SLA 1               | SLA 2 MB            | SLA 3               | SLA 4               |
|----------------------------------------------|-------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Měsíční dostupnost                           | %           | 99,00               | 99,60               | 99,80               | 99,92               | 99,96               |
| Max. délka poruchy celé služby               | Hodin       | 12                  | 12                  | 6                   | 4                   | 4                   |
| Max. délka poruchy primární/záložní přípojky | Hodin       | -                   | -                   | 48                  | 48                  | 48                  |
| Doba odezvy                                  | Minut       | 60                  | 60                  | 60                  | 60                  | 60                  |
| Doba pokrytí                                 | Hodin x Den | 8x5<br>12x7<br>24x7 | 8x5<br>12x7<br>24x7 | 8x5<br>12x7<br>24x7 | 8x5<br>12x7<br>24x7 | 8x5<br>12x7<br>24x7 |
| Produktivita                                 | -           | NE                  | NE                  | NE                  | NE                  | NE                  |

|                      |       | SLA 0 | SLA 1 | SLA 2 MB | SLA 3 | SLA 4 |
|----------------------|-------|-------|-------|----------|-------|-------|
| Informace o problému | Hodin | 4     | 4     | 4        | 4     | 4     |
| Penalizace           |       | NE    | ANO   | ANO      | ANO   | ANO   |

#### SLA pro službu Manged UPS

|                        |             | SLA 0               | SLA 1               | SLA 2               |
|------------------------|-------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Doba opravy            | Hodin       | NBD*                | 24                  | 12                  |
| Doba Odezvy            | Minut       | 60                  | 60                  | 60                  |
| Doba pokrytí           | Hodin x Den | 8x5<br>12x7<br>24x7 | 8x5<br>12x7<br>24x7 | 8x5<br>12x7<br>24x7 |
| Proaktivita            |             | -                   | NE                  | NE                  |
| Informování o problému | Hodin       | 4                   | 4                   | 4                   |
| Penalizace             |             | -                   | NE                  | ANO                 |

\* NBD = následující pracovní den.

#### SLA pro službu Manged WiFi Standard a Profi

|                        |       | SLA 0                | SLA 1                   | SLA 2                   | SLA 3                   | SLA 4                   |
|------------------------|-------|----------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Doba opravy            | -     | NDB                  | 24                      | 12                      | 4                       | 4                       |
| Produktivita           | -     | NE                   | ANO                     | ANO                     | ANO                     | ANO                     |
| Doba odezvy            | Minut | 60                   | 60<br>(volitelně<br>15) | 60<br>(volitelně<br>15) | 60<br>(volitelně<br>15) | 60<br>(volitelně<br>15) |
| Informování o problému | Hodin | 12                   | 12                      | 4<br>(volitelně<br>2)   | 4<br>(volitelně<br>2)   | 4<br>(volitelně<br>2)   |
| Doba pokrytí           | -     | 8x5<br>(8-16<br>hod) | 8x5<br>(9-17<br>hod)    | 12x7<br>(8-20<br>hod)   | 12x7<br>(9-21<br>hod)   | 24x7<br>(0-24<br>hod)   |
| Sankce SLA             | -     | NE                   | ANO                     | ANO                     | ANO                     | ANO                     |

## SLA pro službu Manged WiFi Standard a Profi

| Úroveň SLA                  | SLA 0                                                                                                                                                         | SLA 1                                                                                                                                   | SLA 2                                                                                                             |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nosná služba                | O2 Internet AIR FIX<br>O2 Internet PROfi<br>Internet Business,<br>Internet Business Plus,<br>IP Connect Clasic, IP<br>Connect GigaOptics,<br>VPN Express Lite | O2 Internet PROfi,<br>Internet Business,<br>Internet Business Plus,<br>IP Connect Clasic, IP<br>Connect GigaOptics,<br>VPN Express Lite | Internet Business,<br>Internet Business Plus,<br>IP Connect Clasic, IP<br>Connect GigaOptics,<br>VPN Express Lite |
| Doba opravy                 | NEURČENO                                                                                                                                                      | 2 pracovní dny                                                                                                                          | 24 hodin                                                                                                          |
| Reakční doba                | 4 hodiny                                                                                                                                                      | 4 hodiny                                                                                                                                | 60 minut                                                                                                          |
| Průběžná informace o poruše | Ne                                                                                                                                                            | 12 hodin                                                                                                                                | 12 hodin                                                                                                          |
| Penalizace                  | Ne                                                                                                                                                            | Ano                                                                                                                                     | Ano                                                                                                               |
| Proaktivita                 | Ne                                                                                                                                                            | Ne                                                                                                                                      | Ne                                                                                                                |
| Doba pokrytí (Proaktivitou) | Ne                                                                                                                                                            | Ne                                                                                                                                      | Ne                                                                                                                |

## Výpočet snížení ceny služby (penalizace) při nedodržení garantovaných parametrů SLA Garantovaná měsíční dostupnost služby

Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti služby je cena služby za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena, snížena dle níže uvedeného postupu. Částka, o kterou je cena služby snížena, je násobkem (i) rozdílu garantované a skutečně dosažené měsíční dostupnosti služby, (ii) koeficientu kD pro danou úroveň SLA určeného dle tabulky níže a (iii) ceny dotčené služby bez DPH v Kč (bez virtuálního okruhu a ostatních Doplnkových služeb) za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena. Je-li dle níže uvedeného postupu částka, o kterou má být cena služby snížena, vyšší než cena služby nebo rovna této ceně, bude cena služby snížena na 1,- Kč bez DPH.

Částka, o kterou je cena za službu na dotčené Přípojce snížena =  $(Dg - DS) \times kD \times Cm$ .

Dg      garantovaná měsíční dostupnost  
DS      skutečně dosažená měsíční dostupnost  
kD      koeficient nedodržení dostupnosti  
Cm      cena dotčené Přípojky služby za zúčtovací období \* [Kč]

Pozn.: Dg a DS dosadíte jako číselnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 99,5

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

## Tabulka koeficientů nedodržení dostupnosti

| úroveň SLA                      | SLA 0 | SLA 1 | SLA 2 /<br>SLA 2 MB | SLA 3 | SLA 4 |
|---------------------------------|-------|-------|---------------------|-------|-------|
| koef. nedodržení dostupnosti kD | 0     | 0,05  | 0,1                 | 0,2   | 0,2   |

Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti (SLA) služby není účastníkovi účtována cena příslušné Doplnkové služby SLA.

## Garantovaná doba opravy služby

Při překročení garantované doby opravy služby je cena služby za zúčtovací období, ve kterém byla překročena garantovaná doba opravy, snížena dle níže uvedeného postupu. Částka, o kterou je cena služby snížena, je násobkem (i) součtu všech dob překročení časového limitu opravy služby v dotčeném zúčtovacím období (v hodinách zaokrouhлено na jedno desetinné místo), (ii) koeficientu  $k_O$  pro danou úroveň SLA určeného dle tabulky níže a (iii) ceny dotčené služby bez DPH v Kč (bez virtuálního okruhu a ostatních Doplnkových služeb) za zúčtovací období, ve kterém byla překročena garantovaná doba opravy. Je-li dle níže uvedeného postupu částka, o kterou má být cena služby snížena, vyšší než cena služby nebo rovna této ceně, bude cena služby snížena na 1,- Kč bez DPH.

Pokud závada trvá v průběhu více než jednoho zúčtovacího období, započítává se překročení doby opravy do zúčtovacího období, ve kterém byla provedena oprava.

$$\sum_{t > t_{\text{limit}}} (t - t_{\text{limit}}) \times k_O \times C_m$$

$t_{\text{limit}}$  časový limit na opravu dle SLA [v hodinách]

$t$  délka závady [v hodinách zaokrouhлено na jedno desetinné místo]

$k_O$  koeficient překročení doby opravy

$C_m$  cena dotčené Přípojky služby za zúčtovací období \* [Kč]

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

## Tabulka koeficientů překročení doby opravy

| úroveň SLA                         | SLA 0 | SLA 1 | SLA 2<br>SLA 2 MB | SLA 3 | SLA 4 |
|------------------------------------|-------|-------|-------------------|-------|-------|
| koef. překročení doby opravy $k_O$ | 0     | 0,007 | 0,009             | 0,018 | 0,018 |





**O2 Czech Republic a.s.,**

IČ 60193336, DIČ CZ60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2,  
140 22 Praha 4 – Michle, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném  
Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322



Příloha č. 7

**Podmínky Poskytovatele pro poskytování hostingových služeb**

*Přílohu tvoří dokumenty Obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb, Specifické podmínky pro poskytování služeb O2 Datové centrum a Provozní řád datových center.*

—  
Obchodní podmínky

# pro poskytování ICT služeb

Účinné od 4. 10. 2022

|                                                                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <u>Úvodní ustanovení</u> .....                                                                                                            | 2  |
| <u>Výklad použitých pojmů</u> .....                                                                                                       | 2  |
| <u>Uzavření smlouvy a její podmínky</u> .....                                                                                             | 2  |
| <u>Ceny a platební podmínky</u> .....                                                                                                     | 3  |
| <u>Práva a povinnosti Zákazníka</u> .....                                                                                                 | 4  |
| <u>Práva a povinnosti Poskytovatele</u> .....                                                                                             | 4  |
| <u>Reklamace, stížnosti a spory</u> .....                                                                                                 | 5  |
| <u>Odvolání záruky a omezení odpovědnosti</u> .....                                                                                       | 6  |
| <u>Vyšší moc</u> .....                                                                                                                    | 6  |
| <u>Ochrana důvěrných informací, shromažďování, evidence a užití<br/>informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu</u> ..... | 6  |
| <u>Zpracování osobních údajů</u> .....                                                                                                    | 6  |
| <u>Ochrana práv k nemotným statkům</u> .....                                                                                              | 8  |
| <u>Ostatní a závěrečná ustanovení</u> .....                                                                                               | 8  |
| <u>Příloha č. 1</u> .....                                                                                                                 | 10 |

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb (dále jen „**Podmínky**“) stanovují základní smluvní, provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování ICT služeb (dále jen „**Služba**“) společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „**Poskytovatel**“).
- 1.2. Služby jsou poskytovány na základě písemné Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, jejímž předmětem je poskytování příslušné Služby. Tyto Podmínky, příslušné Specifické podmínky jednotlivých ICT služeb a další smluvní dokumenty jsou nedílnou součástí Smlouvy.

## 2. Výklad použitých pojmů

- 2.1. **Poskytovatel:** společnost O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22, Praha 4 - Michle, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČO: 601 93 336, DIČ: CZ60193336.
- 2.2. **Zákazník:** každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem a přistoupí na ustanovení těchto Podmínek.
- 2.3. **Služba:** ICT služba či soubor prostředků a činností definovaných ve Specifických podmínkách.
- 2.4. **Doplňková služba:** služba, kterou není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkovou ke Službě (hlavní službě). Pokud se v Podmínkách uvádí pojem Služba, myslí se tím Služba včetně jejích Doplnkových služeb, není-li výslovně stanoveno jinak.
- 2.5. **Smlouva:** smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, jejímž předmětem je poskytování konkrétní Služby. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká dnem uzavření Smlouvy, není-li ve Smlouvě uvedeno pozdější datum účinnosti. Součástí Smlouvy jsou i veškeré její přílohy.
- 2.6. **Specifické podmínky:** písemná specifikace podmínek jednotlivých typů Služeb poskytovaných Poskytovatelem Zákazníkovi, rozšiřující úpravu v těchto Podmínkách. Specifické podmínky jsou součástí smluvního vztahu založeného Smlouvou a mají přednost před ustanoveními Podmínek ve vztahu k příslušné Službě.
- 2.7. **Datum zřízení služby:** (i) datum doručení oznámení o zřízení Služby kontaktní osobě Zákazníka dle Smlouvy, případně (ii) okamžik prvního využití Služby Zákazníkem, podle toho, co nastane dříve.
- 2.8. Pokud tyto Podmínky neurčují jinak, definice pojmů Incident a Release a dalších pojmů tvoří přílohu č. 1 těchto Podmínek.
- 2.9. **Autorizovaná osoba:** je osoba (jedna či více) pověřená Zákazníkem k právnímu jednání za Zákazníka ve věcech Smlouvy a Služby.

## 3. Uzavření smlouvy a její podmínky

- 3.1. Není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak, platí, že:
  - (I.) Smlouva je uzavřena na dobu, která se shoduje s délkou závazku na odběr Služby, jak je ve Smlouvě dohodnuta;
  - (II.) pokud není délka závazku na odběr Služby ve Smlouvě dohodnuta, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou;
  - (III.) Službu zpravidla zřídíme do 45 dní od uzavření Smlouvy;
  - (IV.) závazek na odběr Služby začíná běžet od Data zřízení Služby;
  - (V.) Služba je poskytována od Data zřízení Služby do konce doby trvání Smlouvy; a
  - (VI.) smluvní vztah založený Smlouvou končí uplynutím doby, na níž byla Smlouva uzavřena, výpovědí, odstoupením nebo dohodou smluvních stran.
- 3.2. Neuvede-li Poskytovatel jinak, může být Smlouva uzavřena následujícími způsoby:
  - (I.) písemně, a to v listinné podobě s vlastnoručním podpisem obou smluvních stran, nebo v elektronické podobě, je-li podepsána za obě smluvní strany uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů; nebo
  - (II.) prostřednictvím internetových portálů Poskytovatele za předpokladu, že je návrh na uzavření Smlouvy učiněn Zákazníkem.
- 3.3. Je-li návrh Smlouvy učiněn způsobem dle odst. 3.2. bod (i) výše, je Smlouva uzavřena dnem podpisu takového návrhu i druhou ze smluvních stran. Učiní-li Zákazník návrh Smlouvy způsobem dle odst. 3.2. bod (II) výše, považuje se Poskytovatelem za akceptovaný, začne-li Poskytovatel činit úkony směřující ke zřízení Služby.
- 3.4. Zákazník je oprávněn vypovědět pouze Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Výpovědní doba činí jeden (1) měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli na adresu uvedenou ve Smlouvě. Výpověď musí být učiněna jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše.

- 3.5. Poruší-li Zákazník alespoň dvakrát jakoukoliv svoji povinnost vyplývající z těchto Podmínek, Specifických podmínek nebo Smlouvy a neodstraní-li každé z takovýchto porušení do čtrnácti (14) dnů od upozornění na tuto skutečnost Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení je účinné dnem následujícím po doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi.
- 3.6. V případě, že Zákazník poruší své povinnosti vyplývající z těchto Podmínek, Specifických podmínek nebo Smlouvy obzvláště závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služby ihned, když takové porušení zjistil, a odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností po doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi. Za porušení Smlouvy, Specifických podmínek nebo Podmínek obzvláště závažným způsobem se považuje zejména:
- (I.) rozesílání nevyžádané pošty (spam) libovolným způsobem, šíření malware či jiného škodlivého software, dále útoky na cizí servery nebo vyvíjení aktivit, které nadměrně zatěžují datovou síť Poskytovatele a omezují tím provoz ostatních uživatelů či jim poskytované služby;
  - (II.) pokud Zákazník v souvislosti s čerpáním Služby provozuje veřejně software pro sdílení dat typu P2P či sdílí data v rámci P2P sítě;
  - (III.) pokud Zákazník využívá svá zařízení umístěná v datovém centru k šíření obsahu, který je v rozporu s právními předpisy, a v němž se projevuje neúcta k člověku nebo podpora násilí nebo který zobrazuje sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami;
  - (IV.) pokud se Zákazník dopustí takového porušení povinnosti, které je jinde v těchto Podmínkách, případně ve Specifických podmínkách či Smlouvě označeno za jejich porušení obzvláště závažným způsobem;
  - (V.) pokud jakékoliv vyjádření nebo záruka vyslovená Zákazníkem v souvislosti se zřízením Služby, zejm. ve Smlouvě, se kdykoliv prokáže být nepravdivá či nesprávná;
  - (VI.) porušení provozního řádu datového centra, které Zákazník využívá v souvislosti s čerpáním Služby; nebo
  - (VII.) pokud Zákazník poruší jinou svoji povinnost ze Smlouvy, Specifických podmínek či Podmínek než tu, která je uvedena v bodech (i) až (v) výše, a takové porušení neodstraní ani do deseti (10) dní od doručení výzvy Poskytovatele do dispozice Zákazníka.
- 3.7. Odstraněním porušení povinnosti ve smyslu tohoto článku 3. se rozumí podle povahy porušení náprava důsledku takového porušení a / nebo zanechání probíhajícího porušování.
- 3.8. V případě ukončení Smlouvy před uplynutím délky závazku na odběr Služby na žádost Zákazníka nebo Poskytovatelem z důvodu na straně Zákazníka (zejména dle odst. 3.5, 3.6 nebo 4.4 těchto Podmínek) je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli finanční vyrovnání ve výši součtu pravidelných plateb za dobu zbývající od ukončení Smlouvy do konce sjednané délky závazku na odběr Služby; toto vyrovnání Zákazník uhradí jednorázově ke dni ukončení Smlouvy.
- 3.9. V případě odstoupení si smluvní strany řádně poskytnuté plnění nevracejí.

## 4. Ceny a platební podmínky

- 4.1. Cena Služby je sjednána ve Smlouvě.
- 4.2. Cena se obvykle skládá z jednorázové ceny za zřízení Služby a z pravidelné měsíční ceny (paušálu) za možnost využívat zřízenou Službu, jak je uvedeno ve Smlouvě. Pravidelná měsíční cena se účtuje zpětně za uplynulé zúčtovací období. Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc či ta jeho část, po kterou Smlouva trvala.
- 4.3. Zákazník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnutou Službu bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na daňovém dokladu vystaveném Poskytovatelem.
- 4.4. Pro případ prodlení Zákazníka s úhradou ceny Služby náleží Poskytovateli za každý započatý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky po splatnosti. Je-li Zákazník v prodlení s úhradou ceny Služby delším než patnáct (15) dní, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služby až do doby úplného zaplacení dlužné částky po splatnosti vč. příslušenství. Opakované prodlení Zákazníka s placením ceny Služby (zejm. prodlení se zaplacením dvou či více daňových dokladů) je porušením povinnosti Zákazníka vyplývajících z těchto Podmínek obzvláště závažným způsobem.
- 4.5. Nezaplatí-li Zákazník ve lhůtě splatnosti uvedené v daňovém dokladu vystaveném Poskytovatelem cenu Služby, může být Poskytovatelem o dluhu po splatnosti informován e-mailem nebo jiným dohodnutým způsobem. Poskytovatel je oprávněn jakoukoli platbu od Zákazníka, kterou obdrží v době trvání jeho prodlení s úhradou ceny Služby, použít přednostně na úhradu takové ceny Služby po splatnosti.
- 4.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo požadovat po Zákazníkovi případnou zálohu, neodvolatelný akreditiv nebo jinou formu přiměřené záruky (až do výše trojnásobku měsíční ceny Služby) v případě, že Zákazníkův finanční stav nebo jeho platební historie zavdávají příčinu k pochybnostem o budoucím řádném placení ceny Služby Zákazníkem, nebo pokud Zákazník požádá o zvýšení úrovně požadovaných Služeb či o zřízení nových Služeb.
- 4.7. Bez ohledu na smluvní důvod, pro který Poskytovatel přerušil Zákazníkovi poskytování Služby, je Zákazník povinen po dobu tohoto přerušování platit pravidelnou měsíční cenu Služby dle doručených daňových dokladů.
- 4.8. Součástí Smlouvy je rovněž tato inflační doložka, která stanoví, zda se v konkrétním kalendářním roce navýší ceny

Služeb (základních, doplňkových, případně volitelných) a úkonů poskytovaných Poskytovatelem Zákazníkovi dle Smlouvy, včetně poplatků za zřízení či aktivaci Služby nebo úkony s nimi související (dále společně jen „Ceny“), a to o částku stanovenou procentní sazbou odpovídající dále definované míře inflace z aktuální výše Cen bez DPH (tedy již upravených za trvání Smlouvy v důsledku předchozích případů navýšení, pokud k nim došlo). K navýšení Cen dochází jednou za kalendářní rok, a to o částku odpovídající míře inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, který vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců oproti průměru 12 předchozích měsíců, zveřejněné Českým statistickým úřadem či jeho právním nástupcem v měsíci lednu každého kalendářního roku (dále jen „Inflace“). Částka navýšení každé z Cen se zaokrouhlí matematicky na dvě desetinná místa. Je-li Inflace nižší než 1 %, ke změně Cen dle inflační doložky v daném kalendářním roce nedojde.

Navýšení Cen o částku odpovídající Inflaci bude účinné od prvního (nového) zúčtovacího období Zákazníka začínajícího v měsíci březnu téhož kalendářního roku jako měsíc leden, v němž byla Inflace zveřejněna. Novou výši Cen po zohlednění jejich navýšení bez DPH Poskytovatel Zákazníkovi písemně oznámí nejpozději s vyúčtováním za první zúčtovací období, od něhož se navýšení uplatní (není-li výslovně sjednáno jinak, postačuje zaslání tohoto oznámení elektronickou formou). Pokud Poskytovatel neoznámí navýšení Cen ve lhůtě uvedené v předcházející větě, k jejich navýšení dle inflační doložky v daném kalendářním roce nedojde.

Oznámení nových Cen, navýšených na základě této inflační doložky, nepředstavuje jednostrannou změnu smluvních podmínek, a proto Zákazníka neopravňuje zrušit Službu (dotčenou tímto navýšením) bez sankce.

V případě, že Inflace přestane být vyhlášována, jsou Poskytovatel i Zákazník povinni v dobré víře jednat a na písemnou výzvu kteréhokoli z nich do 20 pracovních dnů od doručení písemné výzvy uzavřít dodatek ke Smlouvě, kterým bude Inflace nahrazena mírou růstu spotřebitelských cen stanovenou na základě srovnatelného nástupnického indexu. Uplyne-li marně lhůta dle předchozí věty, je Poskytovatel oprávněn z tohoto důvodu Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 30 kalendářních dnů od doručení výpovědi.

## 5. Práva a povinnosti Zákazníka

- 5.1. Zákazník je povinen při využívání Služby dodržovat Podmínky, Smlouvu, Specifické podmínky i právní předpisy. Zákazník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.
- 5.2. Zákazník smí používat pouze takové technické a programové prostředky, které nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy Poskytovatele a třetích osob.
- 5.3. Zákazník je povinen po celou dobu trvání Smlouvy oznamovat Poskytovateli písemně změny všech identifikačních a jiných údajů, které o něm Poskytovatel vede ve Smlouvě či v souvislosti s poskytováním Služby, a to nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy či názvu Zákazníka, adresy trvalého pobytu, sídla či místa podnikání, právní formy Zákazníka a bankovního spojení. Neoznámení takové změny je porušením povinnosti vyplývající z těchto Podmínek obzvláště závažným způsobem.
- 5.4. Oznámení nových údajů dle předchozího odstavce, žádost o změnu Služby nebo výpověď Smlouvy činí Zákazník jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše. Ve své žádosti uvede Zákazník číslo Smlouvy včetně bližší identifikace Služby, již se podání týká (např. identifikátor Služby).
- 5.5. Zákazník nesmí na poskytovaném prostředí provozovat či uchovávat obsah, který by porušoval právní předpisy.
- 5.6. Zákazník nesmí odstraňovat, modifikovat ani zakrývat jakákoli označení typu copyright, ochranné známky nebo jakákoli označení autorských práv k produktu nebo programům, které užívá nebo jsou mu zpřístupněny na základě Smlouvy.
- 5.7. Zákazník nesmí provádět zpětnou analýzu (reverse engineering), zpětný překlad (decompiling) ani dekompozici programů, které užívá nebo jsou mu zpřístupněny na základě Smlouvy.
- 5.8. Zákazník se zavazuje nevyužívat Službu v oblastech, které lze označit za „High Risk Use“, tj. kde by v důsledku případné vady Služby mohla očekávaně vzniknout značná škoda či škoda velkého rozsahu (obojí ve smyslu zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů) nebo újma v obdobné hodnotě. Jedná se zejména o oblasti, kde selhání může ohrozit životy lidí, přivodit jejich zranění, poškodit životní prostředí apod.
- 5.9. Zákazník se zavazuje nesdělovat své přístupové údaje do portálů Poskytovatele či jednotlivých Služeb třetím osobám a nezpřístupňovat takové portály třetí osobě pod svými přihlašovacími údaji. Zákazník nese plnou odpovědnost za užití svých přihlašovacích údajů vč. jejich zneužití třetí osobou, jako kdyby je využil sám.
- 5.10. Zákazník bere na vědomí, že s výjimkou služby O2 Cloud nejsou Služby koncipovány jako souladné a nesplňují bez dalšího podmínky zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.11. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli a jeho případným subdodavatelům veškerou rozumně požadovanou součinnost pro zřízení Služby, a to ve lhůtách, které mu budou za tímto účelem stanoveny. Poruší-li zákazník tuto povinnost, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit a / nebo požadovat po Zákazníkovi zaplatit Poskytovateli

smluvní pokutu ve výši vypočtené v souladu s odst. 3.8. výše. Právo Poskytovatele na náhradu škody tím vzniklé není nedotčeno.

## 6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Zákazníkovi Služby a přístup ke Službě za podmínek uvedených v těchto Podmínkách, Specifických podmínkách a Smlouvě. Tuto povinnost mohou omezit pouze právní předpisy, vykonatelná rozhodnutí vydaná podle zákona nebo působení okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele.
- 6.2. Poskytovatel je povinen vést provozní záznamy o Službě sloužící pro vyúčtování Služby Zákazníkovi, a to po dobu nejméně tří měsíců zpětně. Provozní záznamy Služby slouží také k nastavování Služby.
- 6.3. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Zákazník získal či použil v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, Specifickými podmínkami, právními předpisy nebo všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Změnu funkcí Služby a zrušení Služby je Poskytovatel povinen Zákazníkovi oznámit alespoň jeden (1) měsíc před účinností změny či zrušení Služby, a to písemnou formou na e-mailovou či jinou kontaktní adresu Zákazníka, jinak na adresu sídla Zákazníka. Zákazník je oprávněn Službu zrušit bez sankce ke dni předcházejícímu účinnosti její oznámené změny; pokud tohoto práva nevyužije, platí změna za schválenou Zákazníkem. Zrušením Služby dochází automaticky k zániku Smlouvy v rozsahu zrušené Služby, a to k datu účinnosti zrušení Služby.
- 6.5. Poskytovatel je oprávněn provádět pravidelné servisní odstávky Služeb. Tyto odstávky je povinen oznámit Zákazníkovi nejméně pět (5) pracovních dní předem.
- 6.6. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je Poskytovatel povinen poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Mimořádné termíny údržby budou Zákazníkovi oznámeny vhodnou formou předem.
- 6.7. Poskytovatel není odpovědný za způsob, kterým Zákazník Službu využije; zejména není odpovědný za obsah ani soulad dat či software Zákazníka, umístěných do prostředí poskytnutého v rámci Služby, s právními předpisy.
- 6.8. Poskytovatel není povinen nahradit (neodpovídá) Zákazníkovi škodu v podobě ušlého zisku či jakékoli nepřímé škody (včetně škody na svěřených datech Zákazníka) způsobenou vadným poskytnutím Služby, neposkytnutím Služby či jiným porušením povinností Poskytovatele dle Smlouvy, těchto Podmínek a / nebo Specifických podmínek. Poskytovatel je povinen (odpovídá) nahradit skutečnou škodu způsobenou Zákazníkovi vadným poskytnutím Služby, protiprávním neposkytnutím Služby či jiným porušením povinností Poskytovatele dle Smlouvy, těchto Podmínek a / nebo Specifických podmínek, a to tak, že maximální úhrnná výše skutečné škody vzniklé v průběhu jednoho (1) kalendářního roku trvání Smlouvy, kterou je Poskytovatel povinen Zákazníkovi uhradit, je rovna úhrnné ceně uvedené Služby (bez DPH) poskytnuté Zákazníkovi ve stejném kalendářním roce. Ustanovení § 2898 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčeno.
- 6.9. Poskytovatel a třetí strany poskytující produkty tvořící součást Služby se v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy zřikají jakýchkoliv záruk a odpovědností za jakékoli škody a újmy, ať přímé, nepřímé nebo následné, které by mohly vzniknout v souvislosti se Službami.
- 6.10. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb v případě, že Zákazník jejich prostřednictvím dle odůvodněného podezření Poskytovatele poskytuje obsah nebo služby, které porušují právní předpisy. Přerušování poskytování Služby trvá do doby, než Zákazník prokáže Poskytovateli, že provedl nápravu takového porušení. Opakované porušení tohoto ustanovení bude považováno za porušení povinností Zákazníka vyplývající z těchto Podmínek obzvláště závažným způsobem. V případě neposkytnutí součinnosti Zákazníka na nápravě zjištěných nedostatků je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování dotčené Služby.
- 6.11. Poskytovatel nenese odpovědnost za licencování software, které si do poskytovaného prostředí v rámci Služby vnesl sám Zákazník. Odpovědnost Poskytovatele za licencování software je omezena pouze na software a produkty poskytované v rámci Služby Poskytovatelem a výslovně sjednané v rámci Smlouvy.
- 6.12. V případě, že Poskytovatel detekuje kybernetický bezpečnostní incident dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, je oprávněn hlásit tento incident Národnímu úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, přičemž takový případ nebude představovat porušení povinností ochrany informací Poskytovatelem.
- 6.13. Pokud software umístěný Zákazníkem do prostředí poskytnutého v rámci Služby ovlivňuje či může dle názoru Poskytovatele ovlivňovat řádné poskytování Služby, je Zákazník povinen na výzvu Poskytovatele takový software odstranit, případně změnit jeho parametry či konfiguraci tak, aby dále neovlivňoval řádné poskytování Služby. V případě, že Zákazník takto neučiní ve lhůtě mu k tomu Poskytovatelem stanovené, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služby. Přerušování poskytování Služby trvá do doby, než Zákazník prokáže Poskytovateli, že provedl nápravu takového porušení.
- 6.14. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv opravit, odstranit, změnit či modernizovat technické a softwarové prostředky,

pomocí kterých Službu poskytuje, pokud se má za to, že je to vyžadováno pro účely údržby či zvýšení kvality Služby. Poskytovatel je zejména oprávněn dočasně pozastavit poskytování Služby za podmínek uvedených ve smlouvě v souvislosti plánovanou údržbou.

## 7. Reklamacce, stížnosti, spory

- 7.1. Vady Služby (tj. rozpor mezi skutečným poskytováním Služby a jejími dohodnutými podmínkami, jak vyplývají ze Smlouvy, Podmínek či Specifických podmínek) je Zákazník oprávněn oznámit Poskytovateli na telefonním čísle nepřetržitě technické podpory uvedeném ve Smlouvě.
- 7.2. Poskytovatel vynaloží maximální možné úsilí k odstranění vady Služby v co nejkratší možné době.
- 7.3. V případě nesprávně vyúčtované ceny za Službu je Zákazník oprávněn u Poskytovatele reklamovat vyúčtování ceny.
- 7.4. Zákazník musí doručit Poskytovateli reklamaci vady Služby či reklamaci vyúčtování ceny Služby do dvou (2) měsíců ode dne doručení příslušného daňového dokladu za Službu, jinak práva z vady Služby či chybného vyúčtování její ceny zanikají. Podání reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost Zákazníka uhradit i sporné vyúčtování ceny ve výši platné v době poskytnutí Služby.
- 7.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne obdržení reklamacce.
- 7.6. Reklamacce Služby se ve zbylém rozsahu vyřizují podle reklamačních podmínek, které jsou k dispozici na adrese <https://www.o2.cz/firmy-a-organizace/podpora/pruvodce-vyuctovanim/reklamace-vyuctovani>. Tyto reklamační podmínky se použijí, není-li ve Smlouvě, Podmínkách či Specifických podmínkách dohodnuto jinak.

## 8. Odvolání záruky a omezení odpovědnosti

- 8.1. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, ochranu zařízení Zákazníka nebo jím zpracovávaných či přenášených dat, přesahujících úroveň důvěrnosti a ochrany poskytovanou v rámci Služby nebo přesahujících technické možnosti Poskytovatele, je povinností Zákazníka učinit opatření k zajištění ochrany (např. provést instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení, apod.).

## 9. Vyšší moc

- 9.1. Pro účely těchto Podmínek „**vyšší moc**“ znamená událost, která je mimo kontrolu smluvních stran a ke které došlo bez zavinění smluvních stran. Takovou událostí se rozumí např. přírodní katastrofa, epidemie, dopravní embargo nebo stávka v příslušném odvětví. Smluvní strana postižená vyšší mocí je povinna bezodkladně informovat druhou smluvní stranu o rozsahu a předpokládaném trvání překážek v plnění smluvních závazků. Strany se zavazují vyvinout nejvyšší úsilí za účelem odstranění nebo snížení následků způsobených vyšší mocí.

## 10. Ochrana důvěrných informací, shromažďování, evidence a užití informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu

- 10.1. Poskytovatel a Zákazník považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy nebo které se dozvěděli v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí ani nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí po dobu trvání Smlouvy a tří (3) let následujících po jejím ukončení. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
  - (I.) informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva;
  - (II.) podmínky pro poskytování Služby;
  - (III.) informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti;
  - (IV.) poskytnutí identifikačních údajů a provozních dokladů, které mohou být předmětem obchodního tajemství, orgánům činným v trestním řízení nebo soudu v rámci soudního řízení vedeného mezi Zákazníkem a Poskytovatelem;
  - (V.) informace vyžadované soudy, správními úřady, orgány činnými v trestním řízení nebo auditory pro zákonem stanovené účely.
- 10.2. Poskytovatel je oprávněn uvádět Zákazníka v seznamu svých referenčních zákazníků.
- 10.3. Poskytovatel a Zákazník se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s právními předpisy (zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, dále jen „GDPR“), těmito Podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.



- 10.4. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel může Službu poskytovat sám nebo ve spolupráci se svým smluvním partnerem, přičemž se Poskytovatel zavazuje zajistit ochranu a bezpečnost informací a dat minimálně v rozsahu daném těmito Podmínkami a Smlouvou.
- 10.5. V případě, že dojde ke změně v osobních údajích poskytnutých Zákazníkem Poskytovateli, zavazuje se Zákazník takovou změnu bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli.
- 10.6. Zákazník se zavazuje odškodnit Poskytovatele v případě, kdy porušením povinnosti Zákazníka dle právních předpisů o ochraně osobních údajů vznikne Poskytovateli jakákoliv újma.

## 11. Zpracování osobních údajů

- 11.1. V případě, že Zákazník ve Smlouvě neuvedl, že v rámci Služby bude zpracovávat data, která představují osobní údaje (dále jen „**Osobní údaje**“), není Zákazník oprávněn Osobní údaje v rámci Služby zpracovávat.
- 11.2. V případě, že Zákazník ve Smlouvě uvedl, že v rámci Služby dochází ke zpracování Osobních údajů, uplatní se mezi smluvními stranami, tj. mezi Zákazníkem a Poskytovatelem jako jeho zpracovatelem či dalším zpracovatelem, následující ustanovení.
- 11.3. Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje automatizovaně s přispěním výpočetní techniky. Příležitostně může docházet k ručnímu zpracování Osobních údajů.
- 11.4. Poskytovatel se zavazuje při zpracování Osobních údajů zpracovávat Osobní údaje na základě doložených pokynů Zákazníka; pro vyloučení pochybností zpracování Osobních údajů v souladu s povinnostmi Poskytovatele dohodnutými v rámci Smlouvy se považuje za prováděné v souladu s instrukcemi Zákazníka, resp. k tomu Zákazníkem pověřených osob.
- 11.5. Poskytovatel se zavazuje řídit se při zpracování Osobních údajů instrukcemi Zákazníka v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Poskytovatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Zákazníka informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.
- 11.6. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje za Poskytovatele ohledně takového zpracování zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 11.7. Na základě žádosti Zákazníka mu Poskytovatel poskytne součinnost při plnění povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů dle článků 15 až 22 GDPR, kterou má Zákazník jako správce při zpracování Osobních údajů, a to v rozsahu, v němž je to s ohledem na podmínky příslušné Služby a technické a organizační podmínky možné. Součinnost dle tohoto odstavce je zpoplatňována jednorázovou platbou podle časové náročnosti nebo využitých prostředků, a to zpětně za měsíc, ve kterém byla Zákazníkovi poskytnuta, podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni doručení žádosti, dostupného na vyžádání.
- 11.8. Na základě žádosti Zákazníka poskytne Poskytovatel Zákazníkovi součinnost při zajišťování souladu s povinnostmi Zákazníka dle článků 32 a 36 GDPR, které má Zákazník jako správce při zpracování Osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici od Zákazníka. Součinnost dle tohoto odstavce je zpoplatňována jednorázovou platbou podle časové náročnosti nebo využitých prostředků, a to zpětně za měsíc, ve kterém byla Zákazníkovi poskytnuta, podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni doručení žádosti, dostupného na vyžádání.
- 11.9. Na základě žádosti Zákazníka poskytne Poskytovatel Zákazníkovi informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti Poskytovatele stanovené článkem 28 GDPR. Poskytnutí informací dle tohoto odstavce je zpoplatňováno jednorázovou platbou podle časové náročnosti nebo využitých prostředků, a to zpětně za měsíc, ve kterém byla informace Zákazníkovi poskytnuta, podle aktuálního ceníku Poskytovatele platného ke dni doručení žádosti, dostupného na vyžádání.
- 11.10. Na základě žádosti Zákazníka, ne však častěji, než 1x za kalendářní rok, umožní Poskytovatel Zákazníkovi provést auditu k ověření plnění povinností Poskytovatele jako zpracovatele dle článku 28 GDPR ve vztahu ke zpracování Osobních údajů, včetně inspekci, prováděné Zákazníkem nebo jiným auditorem, kterého Zákazník pověřil, a k těmto auditům přispěje poskytnutím nezbytné součinnosti. Náklady auditu na straně Poskytovatele provedené na žádost Zákazníka nese Zákazník. Provedením auditu či inspekce nesmí být ohrožena bezpečnost dat zpracovávaných Poskytovatelem ani nesmí dojít k neoprávněnému zásahu do práv třetích osob. Poskytovatel je oprávněn podmínit umožnění auditů uzavřením zvláštní dohody o ochraně důvěrnosti informací.
- 11.11. Poskytovatel přijal a udržuje přiměřená technická a organizační opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům Zákazníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů, a to s přihlédnutím též ke zvolené Službě.
- 11.12. Poskytovatel přijal a udržuje opatření k zajištění přiměřené úrovně zabezpečení osobních údajů, a to s přihlédnutím

k povaze Služby. Zákazník prohlašuje, že zabezpečení Osobních údajů v rámci Služby je i s ohledem na jím přijatá další opatření dostačující, a to i s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob. Zákazník je oprávněn si v průběhu účinnosti Smlouvy na základě žádosti u Poskytovatele sjednat služby k zajištění zabezpečení Osobních údajů nad rámec zabezpečení poskytovaného v rámci Služby. Služby poskytované na vyžádání Zákazníkem nad rámec Služby jsou zpoplatňovány podle aktuálního ceníku Poskytovatele, dostupného na vyžádání.

- 11.13. V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení Osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu Zákazníkovi na jeho kontaktní e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě.
- 11.14. V případě ukončení Smlouvy nejsou Poskytovatel, resp. jeho zaměstnanci, popř. pověřené třetí osoby, které přišly do styku s osobními údaji, zbaveni mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti u nich v takovémto případě trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy, bez ohledu na trvání poměru uvedených osob k Poskytovateli.
- 11.15. V případě ukončení Smlouvy je Zákazník oprávněn žádat od Poskytovatele vrácení Osobních údajů a/nebo si kopii Osobních údajů stáhnout ve lhůtě 14 kalendářních dnů od ukončení Smlouvy. Pokud Zákazník o vrácení nepožádá, Poskytovatel Osobní údaje vymaže, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných Osobních údajů. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel není schopen oddělit Osobní údaje od ostatních dat, a proto Poskytovatel splní své povinnosti dle tohoto ustanovení vrácením či zpřístupněním dat.
- 11.16. Zákazník tímto konkrétně souhlasí se zapojením dalších zpracovatelů, kteří jsou uvedeni na webových stránkách Poskytovatele.
- 11.17. V případě změny týkající se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení zamýšlené Poskytovatelem se Poskytovatel zavazuje informovat Zákazníka o veškerých takových zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Zákazníkovi příležitost vyslovit vůči těmto změnám námítky. Zamýšlené změny nebo nahrazení dalších zpracovatelů Poskytovatel zveřejní na webových stránkách alespoň 1 měsíc před plánovanou účinností takové změny či nahrazení; tímto se informační povinnost vůči Zákazníkovi považuje za splněnou.
- 11.18. Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje osob autorizovaných ze strany Zákazníka ke vstupu do datového centra do doby uplynutí promlčecí doby všech nároků Zákazníka vůči Poskytovateli z plnění Smlouvy a jeho vad. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn umožnit Poskytovateli zpracování Osobních údajů dle toho odstavce.
- 11.19. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel může Službu poskytovat sám nebo ve spolupráci se svým smluvním partnerem, přičemž se Poskytovatel zavazuje zajistit ochranu a bezpečnost osobních údajů minimálně v rozsahu daném Smlouvou.

## 12. Ochrana práv k nemotným statkům

- 12.1. Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat ochranných známek ani jiných chráněných označení druhé strany, pokud není výslovně dohodnuto jinak. Poskytovatel je však oprávněn využívat označení Zákazníka (jeho jméno a příjmení, obchodní firmu či název a logo) pro referenční účely.
- 12.2. Zákazník je oprávněn využívat Služby včetně nemotných statků spojených se Službami pouze k účelu danému Smlouvou, přičemž toto právo není přenosné na třetí osoby bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 12.3. Zákazník je povinen při své činnosti dle Smlouvy chránit práva k nemotným statkům Poskytovatele a dalších subjektů, která Poskytovatel zajistil Zákazníkovi k užívání ve spojitosti se Smlouvou. Porušení kterékoliv z povinností v tomto článku Podmínek je porušením povinností Zákazníka vyplývajících z těchto Podmínek obzvláště závažným způsobem.

## 13. Ostatní a závěrečná ustanovení

- 13.1. Poskytovatel je oprávněn navrhnout Zákazníkovi slevu z cen poskytovaných Služeb, a to ve výslovné nabídce doručené Zákazníkovi nejpozději současně s prvním vyúčtováním, v němž se má navržená sleva zohlednit. Zákazník tento návrh přijme a dohodu o poskytnutí slevy uzavře zaplacením takového vyúčtování v částce snížené o navrženou slevu.
- 13.2. Není-li v těchto Podmínkách, Specifických podmínkách či Smlouvě uvedeno jinak, musí být veškerá komunikace týkající se Smlouvy a / nebo Služby zásadně učiněna jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše. Jednostranné úkony smluvních stran, při kterých nebyla dodržena tato forma, nemají žádné právní účinky.
- 13.3. V případě opakovaně neúspěšného doručení písemností, které vyžadují formu doporučeného dopisu, bude závilka považována za doručenu třetím dnem po jejím prvním prokazatelném odeslání. Zásilky se doručují na adresu uvedenou ve Smlouvě, jinak na adresu sídla Zákazníka.
- 13.4. Právní vztahy při poskytování Služby se řídí Smlouvou, těmito Podmínkami a příslušnými Specifickými podmínkami

Poskytovatele. V případě, že by se ustanovení uvedených dokumentů dostaly do vzájemného rozporu, platí následující pořadí jejich závaznosti v sestupném pořadí od ujednání s nejvyšší předností po nejnižší:

- (I.) Smlouva;
- (II.) Specifické podmínky služby;
- (III.) Podmínky.

- 13.5. Tyto Podmínky a Specifické podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smluvní vztah založený Smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.6. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu, zejm. tyto Podmínky a Specifické podmínky, při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu Služeb, jakož i z důvodu změny právních předpisů. Poskytovatel je povinen změnu dle předchozí věty Zákazníkovi oznámit alespoň jeden (1) měsíc před její účinností, a to prostřednictvím zprávy zaslané na e-mailovou či jinou kontaktní adresu Zákazníka, jinak na adresu sídla Zákazníka. Zákazník může Službu dotčenou změnou z důvodu nesouhlasu se změnou zrušit bez sankce, a to pomocí zprávy zaslané Poskytovateli jedním ze způsobů pro uzavření Smlouvy, jak je dohodnut v odst. 3.2. výše. Takové zrušení je účinné ke dni předcházejícímu dni nabytí účinnosti změny. Právo zrušit Službu dotčenou změnou však Zákazník nemá, byla-li změna vyvolána změnou právních předpisů či výrokem vykonatelného rozhodnutí orgánu veřejné moci. Zrušení Služby z důvodu nesouhlasu se změnou musí být Poskytovateli doručeno nejpozději 7 pracovních dnů před dnem nabytí účinnosti takové změny, jinak nemá žádné právní účinky. Bez ohledu na výše uvedené platí, že se toto ustanovení neaplikuje u změn, které je Poskytovatel oprávněn provést v souladu s odst. 4.8, odst. 6.4., odst. 6.14 a odst. 11.17 výše.
- 13.7. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 4. 10. 2022 a řídí se podle nich smluvní vztahy (jejichž předmětem je poskytování Služby) vzniklé či změněné ode dne jejich účinnosti. Dále se tyto Podmínky použijí na smluvní vztahy (jejichž předmětem je poskytování Služby) vzniklé přede dnem jejich účinnosti v případech, kdy Poskytovatel oznámí tuto změnu Podmínek a jejich zveřejnění Zákazníkovi, a to předem v souladu s příslušným ustanovením Podmínek.

## Příloha č. 1

### Definice pojmů

V souladu s odst. 2.8 Podmínek jsou stanoveny následující definice pojmů:

- 1.1. Incident - označuje nějakou nestandardní či nepříjemnou událost, která vede ke spuštění vnitřních podpůrných procesů.
- 1.2. Release - jedna nebo více změn služby IT, které jsou sestaveny, testovány a nasazeny najednou. Jediný release může zahrnovat změny hardwaru, softwaru, dokumentace, procesů a dalších komponent.
- 1.3. High Risk Use („kritické použití“) - služba nesmí být využita, pakliže by chyba nebo výpadek mohl způsobit smrt nebo zranění osob, způsobit materiální škody anebo poškodit životní prostředí.
- 1.4. Reverse engineering („reverzní inženýrství“) - označení pro proces, jehož cílem je odkrýt princip fungování zkoumaného předmětu většinou za účelem sestrojení stejně či podobně fungujícího předmětu.
- 1.5. Decompiling - zpětný překlad znamená převést spustitelný programový kód na nějakou formu programovacího jazyka vyšší úrovně, aby jej mohl přečíst člověk.
- 1.6. Dekompozice - známá také jako factoring, rozbíjí složitý problém nebo systém na části, které lze snáze pochopit, pochopit, naprogramovat a udržovat.



**O2 Czech Republic a.s.**

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

---

Specifické podmínky

# pro poskytování služeb O2 Datové centrum

Účinné od 4. 10. 2022

|                                               |   |
|-----------------------------------------------|---|
| <u>Úvodní ustanovení</u> .....                | 2 |
| <u>Výklad použitých pojmů</u> .....           | 2 |
| <u>Charakteristika služby</u> .....           | 2 |
| <u>Ceny a platební podmínky</u> .....         | 3 |
| <u>Práva a povinnosti Zákazníka</u> .....     | 3 |
| <u>Práva a povinnosti Poskytovatele</u> ..... | 4 |
| <u>Service Level Agreement</u> .....          | 5 |

## Článek 1. Úvodní ustanovení

- (1) O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 – Michle, IČO: 60193336, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, vydává tyto

### Specifické podmínky pro poskytování služby O2 Datové centrum.

- (2) Specifické podmínky pro poskytování služby O2 Datové centrum (dále jen „Specifické podmínky“), které jsou nedílnou součástí Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb vydaných společností O2 Czech Republic a.s., upravují další smluvní podmínky služby O2 Datové centrum a služeb, které tuto službu nahrazují (Nástupnických služeb) či doplňují, a to v rozsahu zohledňujícím specifickou povahu, parametry a postupy spojené s poskytováním a využíváním služby O2 Datové centrum.
- (3) Tyto Specifické podmínky nabývají účinnosti dne 4. 10. 2022 a řídí se podle nich smluvní vztahy (jejichž předmětem je poskytování Služby) vzniklé či změněné ode dne jejich účinnosti. Dále se tyto Specifické podmínky použijí na smluvní vztahy (jejichž předmětem je poskytování Služby) vzniklé přede dnem jejich účinnosti v případech, kdy Poskytovatel oznámí tuto změnu Specifických podmínek a jejich zveřejnění Zákazníkovi, a to předem v souladu s příslušným ustanovením Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb.

## Článek 2. Výklad použitých pojmů

- (1) **Služba:** Službou se pro účely těchto Specifických podmínek rozumí služba O2 Datové centrum, popsaná níže v článku 3 těchto Specifických podmínek, na kterou se dle článku 1, odst. (2) vztahují tyto Specifické podmínky.
- (2) **Provozní řád:** Provozní řád datového centra; dokument stanovující zásady pro přístup, chování a pohyb osob a věci v prostorách datového centra, který tvoří přílohu a nedílnou součást Smlouvy.
- (3) **Zařízení:** jakékoli zařízení (ve vlastnictví Zákazníka či jím zajištěné třetí osoby, případně zařízení poskytnutá Zákazníkovi a vlastněná Poskytovatelem), jehož umístění v prostorách datového centra je předmětem Smlouvy.
- (4) **Autorizovaná osoba:** fyzická osoba, řádně specifikovaná Zákazníkem v Seznamu autorizovaných pracovníků zákazníka, které bude na základě předchozí autorizace umožněn vstup do Datového centra za účelem přístupu k Zařízení, a to za podmínek stanovených Provozním řádem.
- (5) **Server Rack:** uzamykatelný stojan určený pro umístění Zařízení v datovém centru.
- (6) **Služba měřené spotřeby:** služba spojená s odběrem elektrické energie ze soustavy napájení v rámci datového centra, která zahrnuje dodávku elektrické energie:
  - (a) pro provoz Zařízení Zákazníka,
  - (b) k zajištění napájení podpůrných technologií datového centra (tj. systémů UPS a systému chlazení – klimatizace, na dobíjení akumulátorů systémů UPS, na topení v datovém centru, na přehřívání motor generátorů), včetně dodávky el. energie, která přirozeně ubývá na jističích, kabeláži, transformátorech a dalších zařízeních.
- (7) **Rezervovaný příkon:** služba spojená s odběrem elektrické energie ze soustavy napájení v rámci datového centra za účelem zajištění poskytování Služby danému Zákazníkovi, a to v rozsahu daném maximálně využitelným elektrickým příkonem daného Server Racku. Od hodnoty Rezervovaného příkonu se odvíjí všechny smluvně ujednané technické parametry Služby. Má tak zejména vliv na dimenzování napájecích systémů datového centra (jako např. transformátorů, diesel agregátů, systému UPS, včetně baterii, elektrických rozvaděčů, servisu atd.) a dimenzování chladících systémů datového centra (jako např. vnitřní a vnější klimatizační jednotky, včetně servisu atd.). Hodnota maximálního využitelného elektrického příkonu daného Server Racku uvedená ve Smlouvě je stanovena k příslušné hodnotě jističe takového Server Racku pro danou napájecí větev.

## Článek 3. Charakteristika Služby

- (1) Služba spočívá v poskytnutí prostoru (typicky Server Rack) pro umístění Zařízení v datovém centru na území České republiky.
- (2) Služba se skládá zejména z:
  - (a) poskytnutí prostor a zázemí datového centra pro umístění Zařízení;
  - (b) zajištění zálohovaného elektrického napájení;
  - (c) zajištění bezpečnostní služby v datovém centru;
  - (d) zajištění vhodných mikroklimatických podmínek pro provoz Zařízení;
  - (e) technické podpory na úrovni Zařízení;
  - (f) Doplňkových služeb.
- (3) Služba může být poskytována prostřednictvím smluvního partnera Poskytovatele.
- (4) K zahájení Služby dochází Datem zřízení Služby.

- (5) Poskytovatel umožní fyzický přístup k Zařízení (do prostor datového centra) jen Autorizovaným osobám, případně třetím osobám v doprovodu Autorizovaných osob. Autorizované osoby, které mají oprávnění pro přístup k Zařízení, mohou vstupovat do prostor datového centra 24hodin denně, 7dní v týdnu. Zákazník je povinen seznámit Autorizované osoby s Provozním řádem a zajistit, aby Autorizované osoby vždy dodržovaly podmínky v Provozním řádu stanovené, jakož i aby s ním seznámily a zajistily jeho dodržování i ze strany třetích osob v jejich doprovodu.
- (6) Po ukončení Smlouvy je Zákazník na vlastní náklad povinen zajistit demontáž Zařízení umístěného v prostorách datového centra do zániku účinnosti Smlouvy a ve stejné lhůtě předat předmětné prostory Poskytovateli ve stavu, v jakém byly před instalací Zařízení. Poskytovatel není povinen umožnit demontáž Zařízení, dokud má Zákazník vůči Poskytovateli jakékoli neuhrazené dluhy. Zákazník je plně odpovědný za zajištění demontáže Zařízení (např. zajištění vhodných obalových materiálů, transportních prostředků apod.). Poskytovatel nenes odpovědnost za případné škody vzniklé při demontáži Zařízení.

## Článek 4. Cena a platební podmínky

- (1) Zákazník je povinen hradit Poskytovateli cenu za Službu, cenu Služby měřené spotřeby a cenu případných Doplňkových služeb (společně dále jen „Cena“) za každý měsíc počínaje měsícem, kdy došlo k zahájení poskytování Služby, a to:
  - (a) jde-li o cenu Služby, ve výši stanovené Smlouvou;
  - (b) jde-li o cenu Služby měřené spotřeby, ve výši dle skutečné spotřeby; a
  - (c) jde-li o Doplňkovou službu, ve výši stanovené Smlouvou.
- (2) V případě, kdy byla Služba poskytována jen část měsíce, je cena Služby a cena případné Doplňkové služby stanovena poměrnou částkou z jejich měsíční ceny odpovídající části měsíce, po kterou byly takovéto Služby poskytovány. Ustanovení čl. 4.7. Obchodních podmínek pro poskytování ICT služeb vydaných společností O2 Czech Republic a.s. však není předchozí větou dotčeno.
- (3) Doplňková služba poskytovaná na vyžádání oprávněnou osobou Zákazníka nad rámec předmětu Smlouvy je zpoplatněna jednorázovou platbou za každou započatou hodinu prací Poskyvatele podle časové náročnosti a využitých prostředků zpětně za měsíc, ve kterém byla poskytnuta, a to podle aktuálního ceníku Poskyvatele (platného ke dni objednání takové Doplňkové služby) dostupného na vyžádání.
- (4) Poskytovatel je oprávněn jednostranně navýšit cenu elektrické energie, a to jak v rámci Služby měřené spotřeby, tak Rezervovaného příkonu, jestliže dojde ze strany dodavatele elektrické energie do datového centra ke zvýšení ceny elektrické energie o 2 % či více procent oproti stávající ceně takového dodavatele. Poskytovatel je oprávněn takto navýšit cenu elektrické energie nejvýše třikrát (3x), a to vždy o stejnou procentuální hodnotu, o kterou cenu navýší dodavatel elektrické energie do datového centra. Současně platí, že takovéto navýšení ceny elektrické energie neopravňuje Zákazníka jednostranně předčasně ukončit Smlouvu.

## Článek 5. Práva a povinnosti Zákazníka

- (1) Zákazník je povinen užívat Službu v souladu s návody a instrukcemi Poskyvatele.
- (2) Zákazník je po celou dobu trvání Smlouvy i po jejím skončení výhradním vlastníkem veškerých informací a dat umístěných v Zařízení.
- (3) Zákazník je povinen Poskytovateli nahlásit technickou kontaktní osobu („TKO“) oprávněnou zastupovat Zákazníka s provozní odpovědností za Služby nejpozději při podpisu Smlouvy a hlásit Poskytovateli bez zbytečného prodlení jakékoliv změny týkající se TKO.
- (4) Zákazník je povinen na vlastní náklad poskytnout bezodkladně veškerou součinnost Poskytovateli a třetím osobám při konání auditu týkajícího se Služeb.
- (5) Zákazník je povinen na vlastní náklad poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytování Služby.
- (6) Zákazník má právo po dobu trvání Smlouvy v odůvodněných případech požádat Poskyvatele o poskytnutí součinnosti pro účely provedení auditu, přičemž veškeré náklady Poskyvatele s tím spojené nese Zákazník.
- (7) Poskytovatel umožní Zákazníkovi instalovat, provozovat a udržovat Zařízení ve vymezených prostorách datového centra (Server Rack) dle podmínek stanovených v těchto Specifických podmínkách, Podmínkách, Provozním řádu, Smlouvě a dalších dokumentech v ní uvedených.
- (8) Zákazník se zavazuje používat prostory datového centra jen pro účely instalace, provozování a údržby Zařízení, a to v souladu s těmito Specifickými podmínkami, Podmínkami, Provozním řádem, Smlouvou a dalšími jejími přílohami.



- (9) Zákazník je povinen zajistit, aby se Autorizované osoby seznámily s požárními a bezpečnostními předpisy vyvěšenými v prostorách datového centra. Autorizované osoby jsou povinny vždy dodržovat pokyny v požárních a bezpečnostních předpisech stanovené a zajistit, aby se s nimi seznámily a dodržovaly je i třetí osoby v jejich doprovodu.
- (10) Zákazník je povinen v prostoru, který mu byl poskytnut pro umístění Zařízení, zajistit, aby jakékoli neobsazené pozice racku byly vždy zaslepeny. V případě nedodržení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi smluvní pokutu. V případě, že Zákazník hradí cenu Služby měřené spotřeby v rámci paušální platby Ceny, činí výše smluvní pokuty dvojnásobek Ceny, a to za každé zúčtovací období, ve kterém k porušení došlo či ve kterém porušení trvalo. V případě, že Zákazník hradí cenu Služby měřené spotřeby nad rámec paušální platby Ceny, činí výše smluvní pokuty dvojnásobek ceny Služby měřené spotřeby, a to za každé zúčtovací období, ve kterém k porušení došlo či ve kterém porušení trvalo. Současně platí, že poruší-li Zákazník povinnost uvedenou v první větě tohoto ustanovení, neodpovídá Poskytovatel za případné porušení svých povinností uvedených v článku 6, odst. 8 těchto Specifických podmínek, dojde-li k němu v souvislosti s takovým porušením Zákazníka. Vylučuje se tak zejména odpovědnost Poskytovatele za vadné poskytnutí Služby, jakož i odpovědnost Poskytovatele za případné škody tímto Zákazníkovi vzniklé; současně platí, že dojde-li v důsledku takové porušení Zákazníka k porušení podmínek SLA Poskytovatelem, Poskytovatel za takovéto porušení SLA neodpovídá.
- (11) Zákazník není oprávněn překročit 70 % maximálního využitelného elektrického příkonu daného Server Racku (uvedeného ve Smlouvě) pro každou napájecí větev. Současně platí, že poruší-li Zákazník povinnost uvedenou v první větě tohoto ustanovení, neodpovídá Poskytovatel za případné porušení svých povinností uvedených v článku 6, odst. 8 těchto Specifických podmínek, dojde-li k němu v souvislosti s takovým porušením Zákazníka. Vylučuje se tak zejména odpovědnost Poskytovatele za vadné poskytnutí Služby, jakož i odpovědnost Poskytovatele za případné škody tímto Zákazníkovi vzniklé; současně platí, že dojde-li v důsledku takové porušení Zákazníka k porušení podmínek SLA Poskytovatelem, Poskytovatel za takovéto porušení SLA neodpovídá.
- (12) Zákazník není oprávněn překročit Rezervovaný příkon uvedený ve Smlouvě. Poruší-li Zákazník tuto povinnost, neodpovídá Poskytovatel za případné porušení svých povinností uvedených v článku 6, odst. 8 těchto Specifických podmínek, dojde-li k němu v souvislosti s takovým porušením Zákazníka. Vylučuje se tak zejména odpovědnost Poskytovatele za vadné poskytnutí Služby, jakož i odpovědnost Poskytovatele za případné škody tímto Zákazníkovi vzniklé; současně platí, že dojde-li v důsledku takové porušení Zákazníka k porušení podmínek SLA Poskytovatelem, Poskytovatel za takovéto porušení SLA neodpovídá. Současně platí, že poruší-li Zákazník povinnost uvedenou v první větě tohoto ustanovení, je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši dvojnásobku Ceny, a to za každé zúčtovací období, ve kterém k porušení došlo či ve kterém porušení trvalo.

## Článek 6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- (1) Poskytovatel neodpovídá za omezení funkčnosti Služby zejména
  - (a) v případě, kdy Zákazník neudrží Službu v takovém stavu, který odpovídá Smlouvě, poskytnutým návodům a instrukcím, které obdržel od Poskytovatele;
  - (b) po dobu po kterou Zákazník neposkytuje Poskytovateli dostatečnou součinnost pro zřízení Služby, její úpravu, při odstraňování poruch Služby nebo pro předcházení jejich vzniku; či
  - (c) v případě, kdy Zákazník užívá Službu takovým způsobem, že to odporuje Smlouvě či poskytnutým návodům a instrukcím, které obdržel od Poskytovatele.
- (2) Poskytovatel zajišťuje v průběhu poskytování Služby podporu na úrovni správy infrastruktury na fyzické vrstvě nebo podpory vyžadující fyzický zásah (tzv. Remote Hands). Tato podpora může zahrnovat zejména restart zařízení, přepojení zařízení, reinstalaci zařízení a navrácení zařízení do továrního nastavení. Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, tak se tato podpora nevztahuje na uživatelskou podporu pro konfiguraci Zařízení, operační systém, aplikační systém, soubory ani data.
- (3) Poskytovatel má právo odmítnout provedení změny Služby na základě požadavku Zákazníka v případě, kdy rozsah nebo typ požadavku Zákazníka není výslovně předvídan Smlouvou. Poskytovatel je rovněž oprávněn v takovém případě změnu odmítnout i zpětně, a tedy vrátit stav před realizací příslušné změny.
- (4) Poskytovatel bude považovat Zákazníkem požadovanou změnu Služby za uskutečněnou nebo poruchu Služby za odstraněnou, pokud Zákazník neposkytne potřebnou součinnost po dobu v souhrnu delší než 30 dní.
- (5) Je-li Zákazník v prodlení s úhradou splatných faktur o více než třicet (30) dní a/ nebo v případě, že do deseti (10) dní od ukončení účinnosti Smlouvy neprovede demontáž a odvoz Zařízení, pak je Poskytovatel oprávněn Zařízení demontovat a uskladnit na náklady Zákazníka. V takovém případě nenese Poskytovatel odpovědnost za způsobené škody.
- (6) Poskytovatel je oprávněn jednou za tři (3) roky trvání Smlouvy přemístit Zařízení do jiného datového centra. Poskytovatel je povinen informovat Zákazníka o plánovaném přemístění Zařízení v dostatečném předstihu.

Práce spojené s přemístěním Zařízení do takového jiného datového centra (tedy především demontáž Zařízení ve stávajícím datovém centru, jeho přemístění do nového datového centra a opětovnou montáž) zajistí na svůj náklad Zákazník, nebude-li dohodnuto jinak. Jakékoliv další náklady Zákazníka vyvolané či jinak související s přemístěním Zařízení do jiného datového centra si Zákazník nese taktéž sám, nebude-li dohodnuto jinak. Poskytovatel zajistí na svůj náklad prostory v takovém jiném datovém centru v takovém rozsahu, aby v nich bylo možno pokračovat s poskytováním Služby v souladu s podmínkami Smlouvy. Zákazník je mu povinen poskytnout pro tyto účely veškerou rozumně požadovanou součinnost.

- (7) Poskytovatel je oprávněn ověřovat řádné plnění povinností Zákazníka uvedených v článku 5, odst. 11 a odst. 12 těchto Specifických podmínek.
- (8) Poskytovatel je povinen zajistit, aby:
  - (a) bylo poskytováno napájení na každé elektrické napájecí větvi v datovém centru s garantovanou minimální dostupností 99,982 % po celé období, po které je Služba Zákazníkovi poskytována;
  - (b) byla teplota v datovém sále, ve kterém se nachází Zařízení, měřená na záznamovém zařízení umístěném v datovém centru, v rozmezí 21 až 25 stupňů Celsia po celé období, po které je Služba Zákazníkovi poskytována; a
  - (c) byla vlhkost vzduchu v datovém sále, ve kterém se nachází Zařízení, měřená na záznamovém zařízení v datovém centru, v rozmezí 30 % až 70 % po celé období, po které je Služba Zákazníkovi poskytována.

## Článek 7. Service Level Agreement (SLA)

- (1) Výpočet dostupnosti je vztažen na dobu jednoho měsíce přepočítaného na počet hodin v daném měsíci (Approved Service Time). Do doby Dostupnosti nejsou započítávány Servisní odstávky Služeb (Maintenance Window).
- (2) Výpočet použitý pro stanovení dostupnosti je následující:

$A = (AST - MW - DT) / (AST - MW) \times 100$ , kde:

| Hodnota | Popis                                                                                                                               |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A       | Availability (dále jen „Dostupnost“) v daném kalendářním měsíci vyjádřená v %                                                       |
| AST     | (Approved Service Time) Celková provozní doba v daném kalendářním měsíci                                                            |
| MW      | (Maintenance Window) Celková doba Servisních odstávek v daném kalendářním měsíci                                                    |
| DT      | (DownTime) Celková doba, po kterou nemůže Zákazník využívat Službu pro poruchu zaviněnou Poskytovatelem v daném kalendářním měsíci. |

- (3) Poskytovatel je oprávněn každou první sobotu v měsíci v čase 00:30 až 04:30 hodin středoevropského času („**Servisní okno**“) provést pro účely údržby systémů a technických prostředků sloužících k poskytování Služby jednou měsíčně v rámci Servisního okna činnosti nezbytné pro udržování aktuálnosti a provozuschopnosti systémů („**Servisní odstávka**“). Budou-li to okolnosti umožňovat Poskytovatel informuje technickou kontaktní osobu Zákazníka pro dotčenou Službu o Servisní odstávce Služby nejpozději 6 dní před Servisní odstávkou. Přerušení nebo omezení poskytování Služby z důvodů Servisní odstávky nepředstavuje DownTime. V případě mimořádných situací, při kterých by hrozilo neplnění smluvních povinností ze strany Poskytovatele má Poskytovatel právo provést Servisní odstávku i mimo Servisní okno.
- (4) Není-li dodržena stanovená nebo sjednaná Dostupnost, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli slevu z pravidelné měsíční Ceny dotčené Služby, ve kterém k nedodržení Dostupnosti došlo („**Sleva**“), přičemž výše Slevy je stanovena s ohledem na míru nesplnění Dostupnosti. Jiná náhrada než Sleva (např. náhrada újmy, zejména skutečné škody a ušlého zisku) je vyloučena; ustanovení § 2898 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku tím není dotčeno. Nárok na Slevu ani na jinou náhradu než Sleva však nevzniká, není-li dodržena stanovená nebo sjednaná Dostupnost z důvodů okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského (např. událost vyšší moci) na straně Poskytovatele či jeho dodavatelů, ani v případě, není-li dodržena stanovená nebo sjednaná Dostupnost v důsledku jednání či opomenutí Zákazníka či osoby, kterou při své činnosti použije.
- (5) Nárok na Slevu je Zákazník povinen uplatnit písemně u Poskytovatele, nejdéle však do patnácti (15) dnů od posledního dne měsíce, za který je Sleva uplatňována, přičemž marným uplynutím této lhůty nárok Zákazníka na přiznání Slevy zaniká.

# Specifické podmínky

pro poskytování služeb O2 Datové centrum



(6) Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, platí pro Služby následující podmínky SLA:

| Hodnota         | Sleva |
|-----------------|-------|
| 99,9% - > 99,5% | 10%   |
| 99,5% - > 99,0% | 20%   |
| 99,0% - > 98,0% | 30%   |
| 98,0% - > 97%   | 50%   |
| 97,0% - > 95%   | 75%   |
| Méně než 95%    | 100%  |



**O2 Czech Republic a.s.**

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

## PROVOZNÍ ŘÁD DATOVÉHO CENTRA

### Článek 1

#### Úvodní ustanovení

- (1) Provozní řád je závazný pro všechny osoby, které do prostor Datového centra vstupují nebo se v prostorách Datového centra pohybují, přičemž tyto osoby jsou povinny Provozní řád dodržovat. Zákazník je povinen seznámit pracovníky Zákazníka či Třetí osoby s Provozním řádem.
- (2) Cílem Provozního řádu je zejména ochrana dat a zařízení Zákazníků, Třetích osob a Poskytovatele prostřednictvím řízení fyzického přístupu k oblastem, kde jsou data a zařízení uložena.

### Článek 2

#### Pojmosloví

Následující uvedené pojmy uvozené velkým počátečním písmenem mají v Provozním řádu význam, který je jim níže přiřazen.

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autorizovaná osoba</b>  | znamená osobu (pracovníka Zákazníka, Třetí osoby či Poskytovatele či jinou osobu, která jim poskytuje služby), u které proběhla autorizace, jak stanoví Článek 3 Provozního řádu, a která je zavedena Poskytovatelem, např. na základě pokynu Zákazníka, do Přístupového seznamu Autorizovaných osob.                                                                                                                          |
| <b>Bezpečnostní dohled</b> | znamená dohled zajišťující nepřetržitý bezpečnostní dohled Datového centra, přičemž zejména ověřuje oprávnění ke vstupu do Datového centra, provádí autorizaci osob, jak stanoví Článek 3 Provozního řádu, materiálu, zabezpečuje celkovou fyzickou bezpečnost Datového centra atd.                                                                                                                                            |
| <b>BIO</b>                 | znamená scan krevního řečiště dlaně. Platí, že kde je v Provozním řádu uveden BIO, uplatní se pravidlo vztahující se k BIO pouze v případě, že BIO, je v příslušném Datovém centru instalován.                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Datové centrum</b>      | znamená příslušné datové centrum Poskytovatele.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Datový sál</b>          | znamená ohraničený prostor v Datovém centru označený jako datový sál, se zabezpečeným přístupem, ve kterém jsou umístěny zejména technologie Zákazníka či Třetích osob.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Návštěvník</b>          | znamená každou osobu, u které Poskytovatel provede jednorázovou autorizaci, jak stanoví Článek 3 Provozního řádu a umožní jí vstup do Datového centra; Návštěvníkem může být např. zaměstnanec Poskytovatele či smluvní partner Poskytovatele odlišný od Zákazníka (dodavatel), zaměstnanec Zákazníka, zaměstnanec Třetí osoby, obchodní společnosti, nebo osoba poskytující jednorázový servis některé z vyjmenovaných stran. |
| <b>Poskytovatel</b>        | znamená společnost CETIN a.s., se sídlem Českomoravská 2510/19, Libeň, PSČ: 190 00, Praha 9, IČO: 04084063, DIČ: CZ04084063, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 20623.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Provozní řád</b>        | znamená tento provozní řád, který vydává Poskytovatel a který stanovuje závazná pravidla, podmínky, postupy a                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | chování související s provozem a ochranou Datového centra, a upravuje zásady přístupu, podmínky vstupu či pohybu v prostorách Datového centra.                                                                                                                                                                                     |
| <b>Přístupový seznam Autorizovaných osob</b> | znamená seznam obsahující údaje Autorizovaných osob stanovené Poskytovatelem. Poskytovatel i Zákazník jsou povinni udržovat tento seznam aktuální.                                                                                                                                                                                 |
| <b>Technický dohled</b>                      | znamená dohled Poskytovatele zajišťující nepřetržitý provoz technologií Datového centra, příjem požadavků Zákazníka a/nebo Třetích osob, řešení požadavků ve spolupráci se Zákazníky, Třetími osobami a vlastními odbornými útvary.                                                                                                |
| <b>Třetí osoba</b>                           | znamená osobu, která je ve smluvním vztahu se Zákazníkem. Pracovníci Třetí osoby mohou být autorizováni Poskytovatelem na základě požadavku Zákazníka.                                                                                                                                                                             |
| <b>Zákazník</b>                              | znamená osobu, která je ve smluvním vztahu s Poskytovatelem, přičemž Poskytovatel je oprávněn umožnit Zákazníkovi (na základě tohoto smluvního vztahu) umístění zařízení Zákazníka a/nebo Třetí osoby v Datovém centru a/nebo Zákazníkovi či Třetí osobě poskytnout služby, které s plněním dle vzájemně uzavřených smluv souvisí. |

### Článek 3

#### Autorizace pracovníků Poskytovatele, Zákazníků, Třetích osob a Návštěvníků

- (1) Autorizovaným osobám jsou při autorizaci vystaveny a aktivovány bezkontaktní vstupní karty, vygenerován PIN či pořízen BIO, aby jim byl umožněn vstup do Datového centra. Autorizace osob probíhá v návaznosti na požadavek Zákazníka. Ztrátu nebo odcizení bezkontaktní vstupní karty jsou Autorizované osoby povinny neprodleně nahlásit Bezpečnostnímu dohledu, který zajistí blokaci, výměnu vstupní karty nebo vygenerování nového PINu.
- (2) Návštěvníci jsou vždy odbaveni a jednorázově autorizováni po předložení občanského průkazu, cestovního pasu nebo potvrzení o trvalém pobytu v ČR, a to včetně pořízení BIO, Bezpečnostním dohledem.
- (3) Osobě, která ani na výzvu Bezpečnostního dohledu nepředloží osobní doklady (občanský průkaz, cestovní pas nebo potvrzení o trvalém pobytu v ČR), nebude umožněn vstup do Datového centra.
- (4) Zákazník je povinen neprodleně v elektronické podobě (např. prostřednictvím e-mailu či přístupového bezpečnostního systému, a to na příslušné kontakty uvedené níže), informovat Poskytovatele o tom, že konkrétní Autorizované osobě Zákazníka či Třetí osoby již nadále nemá být přístup do Datového centra umožněn. Na základě pokynu Zákazníka bude příslušná Autorizovaná osoba z Přístupového seznamu Autorizovaných osob odstraněna. Poskytovatel je oprávněn odstranit Autorizovanou osobu z Přístupového seznamu Autorizovaných osob.

### Článek 4

#### Přístup do Datového centra

- (1) Do Datového centra mají přístup pouze Autorizované osoby a Návštěvníci.
- (2) Datové centrum je přístupné pro Autorizované osoby a Návštěvníky 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

#### Autorizované osoby

- (3) Autorizované osoby vybavené bezkontaktními vstupními kartami a PINem vstupují do budovy Datového centra po ověření a zadání PINu na vstupní čtečce před vchodovými dveřmi Datového centra.
- (4) Autorizované osoby se před započítím jakýchkoliv prací v Datovém centru musí nejdříve ohlásit Technickému dohledu a sdělit důvod návštěvy v Datovém centru. Výjimka z pravidla uvedeného

v předchozí větě se vztahuje pouze na osoby, které mají v Datovém centru své stálé pracovní místo, tzn. mají právo využívat kancelářské prostory vyplývající jim ze smlouvy uzavřené s Poskytovatelem.

- (5) Autorizované osoby vybavené bezkontaktními vstupními kartami, PINem a případně BIO vstupují přes vstupní filtr (turniketový vstupní systém/karusel)), pokud je v Datovém centru instalován, a to případně pouze s příručním zavazadlem umožňujícím bezproblémový průchod karuselem (velikostně odpovídající např. batohu či tašce na notebook 15,6" úhlopříčka) tak, aby nedošlo k poškození vnitřního prostoru vstupního filtru. Zavazadla větší, než příruční jsou odbavována za účasti Bezpečnostního dohledu. Bezpečnostní dohled může zakázat vstup přes vstupní filtr s nadrozměrným zavazadlem, materiálem či zařízením.
- (6) Autorizovaným osobám je po úspěšném ověření umožněn vstup do dalších prostor Datového centra. V dalších prostorách Datového centra jsou další bezpečnostní zařízení, která umožňují vstup do jednotlivých místností a Datových sálů. Autorizované osoby či Návštěvníci mohou být kdykoliv vyzváni Bezpečnostním dohledem k předložení osobních dokladů pro ověření totožnosti. Bez úspěšně proběhlé autentizace jsou veškeré další vstupní filtry neaktivní.
- (7) Před odchodem Autorizované osoby z Datového centra má pracovník Poskytovatele právo vizuálně zkontrolovat stav prostor v Datovém centru, kam tato Autorizovaná osoba před svým odchodem vstupovala. Pokud se pracovník Poskytovatele rozhodne tuto kontrolu provést, informuje o této skutečnosti neprodleně příslušnou Autorizovanou osobu, která je povinna vyčkat se svým odchodem z Datového centra až do provedení kontroly, resp. sepsání zápisu o zjištěných skutečnostech. Bude-li v průběhu kontroly zjištěno poškození prostor Datového centra, kam Autorizovaná osoba vstupovala, zde umístěných zařízení či porušení ustanovení tohoto Provozního řádu Autorizovanou osobou, sepiše pracovník Poskytovatele o této skutečnosti zápis, jehož stejnopis poskytne jak příslušné Autorizované osobě, tak Zákazníkovi. Autorizovaná osoba nacházející se v Datovém centru, je povinna dbát pokynů pracovníků Poskytovatele zejména ohledně čistoty a pořádku v prostorách Datového centra.
- (8) V případě, že nebude funkční vstupní karta, PIN či BIO, budou Autorizované osoby vpuštěny do Datového centra po předložení občanského průkazu, cestovního pasu nebo potvrzení o trvalém pobytu v ČR Bezpečnostnímu dohledu a následné kontrole, zda jsou tyto osoby zavedeny v Přístupovém seznamu Autorizovaných osob. Následně budou vpuštěny do objektu Datového centra za vstupní filtr, kde si je převezme zástupce Technického dohledu a doprovodí jej do určeného prostoru.

### Návštěvníci

- (9) Návštěvníci mohou vstupovat do Datového centra na základě předem zasláné a schválené elektronické žádosti o přístup dle vzoru písemného ohlášení návštěvy do Datového centra, vizte přílohu Provozního řádu „Vzor písemného ohlášení návštěvy do Datového centra“. Žádost zasílá vždy Zákazník minimálně 48 hodin předem Technickému dohledu. Poskytovatel o žádosti rozhodne do 24 hodin okamžiku jejího obdržení. Pokud bude žádost zaslána Technickému dohledu méně než 48 hodin předem schvaluje vstup správce Datového centra nebo manažer provozu Datového centra. Po obdržení souhlasu se vstupem do Datového centra bude Návštěvník odbaven Bezpečnostním dohledem. Cílem opatření je zabránit zvýšenému množství osob v Datovém centru. Povinnost předchozí žádosti dle věty první tohoto odstavce se nevztahuje na zaměstnance Poskytovatele.
- (10) Návštěvníci ohlašují svůj příchod Bezpečnostnímu dohledu pomocí vstupního komunikačního terminálu či zvonku umístěného před vchodem do Datového centra.
- (11) Bezpečnostní dohled zajistí Návštěvníkům na základě ověření totožnosti a jejich zapsání v přístupovém systému Poskytovatele vše nezbytné pro vstup do Datového centra - tj. vydání dočasných návštěvnických bezkontaktních vstupních karet pro dočasný vstup, případně PINu či BIO.
- (12) V případě, že nebude návštěva předem avizována Technickému dohledu a následně potvrzena, nebude jí Bezpečnostním dohledem umožněn vstup do Datového centra.
- (13) Návštěvníci dále postupují stejně jako Autorizované osoby vybavené bezkontaktními vstupními kartami s tím, že při odchodu z Datového centra odevzdají návštěvnické bezkontaktní vstupní karty Bezpečnostnímu dohledu. Pro vstup do Datových sálů musí Návštěvníka doprovázet

Autorizovaná osoba, či Autorizovaná osoba Poskytovatele, byla-li předem vyžádána v žádosti o přístup. BIO bude automaticky ukončen v nejbližší následující čas 00.00 hod, nebo dle předpokládaného odchodu (v závislosti na prováděných pracích) sdělenému Technickému dohledu v avízu zaslaném dle odstavce (9) výše.

### Keybox

- (14) Zákazník si může pronajmout v Datovém centru bezobslužný keybox - schránku na úschovu klíčů od technologie („**Keybox**“). Přístup k příslušnému Keyboxu je možný pouze s bezkontaktní vstupní kartou. Přístup ke Keyboxu je nepřetržitě monitorován a jsou prováděny záznamy o použití Keyboxu.

### Společné

- (15) V případě ohrožení života či zdraví osob nacházejících se v Datovém centru a za účelem eliminace takové hrozby a snížení rizik je Poskytovatel oprávněn s okamžitou účinností znepřístupnit prostory Datového centra, resp. vyzvat k okamžitému opuštění těchto prostor, nebo si jejich opuštění vynutit. Poskytovatel je rovněž oprávněn provádět přiměřené úkony za účelem zajištění ochrany zdraví osob nacházejících se v prostorách Datového centra (např. měření tělesné teploty) a požadovat po těchto osobách prohlášení o jejich pobytu v rizikových oblastech (např. v souvislosti epidemiologickou situací).

## Článek 5

### Pohyb po Datovém centru

- (1) Všechny osoby Zákazníka či Třetích osob mají možnost se v prostorách Datového centra pohybovat či zdržovat jen způsobem nezbytně nutným a po dobu nezbytně nutnou k provedení prací na zařízení, se kterým jsou oprávněni manipulovat, či jiným činnostem dle smluv s Poskytovatelem či se Zákazníkem, pokud tyto nejsou v rozporu se smlouvou mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.
- (2) Každá osoba bude mít při pohybu v Datovém centru u sebe viditelně umístěnou vstupní kartu.
- (3) V případě nepříznivých podmínek (např. déšť, sníh) vně Datového centra, jsou všechny osoby povinny použít ochrannou obuv/návleky, pokud jsou k dispozici.
- (4) V Datovém sále, ve kterém Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi služby pro účely jejich dalšího poskytování Zákazníkem jedné Třetí osobě, je Autorizovaná osoba takové Třetí osoby oprávněna se pohybovat či zdržovat bez doprovodu Autorizované osoby Zákazníka.
- (5) V Datovém sále, ve kterém Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi služby pro účely jejich dalšího poskytování Zákazníkem dvěma či více Třetím osobám, jsou Autorizované osoby Třetí osoby oprávněny se pohybovat či zdržovat pouze v doprovodu Autorizované osoby příslušného Zákazníka. Pokud však Zákazník předloží Poskytovateli elektronický požadavek, že určitá Autorizovaná osoba Třetí osoby se může pohybovat či zdržovat v určeném Datovém sále bez doprovodu Autorizované osoby Zákazníka, a Poskytovatel takový požadavek schválí, bude to takové, v požadavku Zákazníka uvedené, Autorizované osobě Třetí osoby umožněno. V případě, že Poskytovatel takový požadavek neschválí, pak o takovém neschválení bez zbytečného odkladu informuje Zákazníka s uvedením důvodu pro takové neschválení.
- (6) Návštěvníci se mohou v prostorách Datového centra a Datových sálů pohybovat či zdržovat se v nich výhradně v doprovodu příslušných Autorizovaných osob a jen v souladu s pokyny pracovníků Poskytovatele a dle Provozního řádu. Autorizované osoby v plném rozsahu odpovídají za veškerou činnost či chování Návštěvníků v jejich doprovodu, jakož i za újmu či škody jimi způsobené.
- (7) Pohyb všech osob nacházejících se v Datovém centru je sledován kamerami, které dohlížejí pracovníci Poskytovatele. Kamerový záznam ukládá Poskytovatel, jakožto správce kamerového systému, po dobu 30 (třiceti) kalendářních dnů.
- (8) Autorizované osoby Zákazníka ani Třetích osob ani Návštěvníci nejsou oprávněni manipulovat se zdvojenou podlahou prostor Datového centra, tj. otevírat ji, vstupovat do prostoru ve zdvojené podlaze, a zejména nejsou oprávněni jakkoliv zasahovat do systémů instalovaných v prostorách Datového centra (kabeláže, napájení apod.) či jakkoliv s těmito zařízeními manipulovat nebo



narušovat či ovlivňovat jiná zařízení Poskytovatele, jiných Zákazníků či Třetích osob bez výslovného pokynu Poskytovatele.

- (9) Autorizované osoby Zákazníka či Autorizované osoby Třetí osoby mohou manipulovat s propojí mezi jednotlivými racky v rámci jednoho Datového sálu, pokud budou vedeny v kabelových žlábech, které jsou výhradně dedikovány tomuto Zákazníkovi či této Třetí osobě nebo nad jednotlivými racky a zároveň mají takové Autorizované osoby Zákazníka, či Autorizované osoby Třetí osoby potřebnou kvalifikaci pro takovou činnost. Po skončení prací v rámci jednoho dne Autorizované osoby vždy nahlásí Technickému dohledu ukončení těchto prací a provedou společnou kontrolu prostoru.
- (10) Věci, které nejsou nutné pro provedení prací, ke kterým jsou Autorizované osoby Zákazníka a Autorizované osoby Třetí osoby oprávněny, musí být odloženy v prostorách určených Poskytovatelem.
- (11) V celém objektu Datového centra platí zákaz vstupu a pohybu osob mladších 15 let. Do celého objektu je zakázáno vstupovat se zvířaty nebo se zbraněmi, hořlavinami, výbušninami či jinak nebezpečnými předměty či látkami. Do prostor Datového sálu, či jiných technologických místností, je zakázáno vstupovat s potravinami či nápoji.
- (12) V celém objektu Datového centra je zakázáno kouřit, jakož i manipulovat s otevřeným ohněm.
- (13) V celém objektu Datového centra je zakázáno fotografování, pořizování videozáznamů či jiných záznamů bez předchozího písemného, či elektronického souhlasu Poskytovatele. Výsledný záznam musí být předán a odsouhlasen Poskytovatelem.
- (14) Všechny osoby vstupující do Datového centra, o kterých se pracovníci Bezpečnostního dohledu důvodně domnívají, že jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebudou vpuštěny do prostor Datového centra. Nevpuštění těchto osob do Datového centra musí být vždy zaznamenáno do denního hlášení Security HELP Poskytovatele.
- (15) Všechny osoby nacházející se v Datovém centru, o kterých se pracovníci Bezpečnostního dohledu důvodně domnívají, že jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, budou vykázány z prostor Datového centra. Vykázání těchto osob z prostor Datového centra musí být vždy zaznamenáno do denního hlášení Security HELP Poskytovatele.
- (16) Všechny osoby nacházející se v Datovém centru nesmí jakkoliv ohrozit nebo narušit činnost zařízení nacházejících se v Datovém centru či v Datovém sálu/Datových sálech.

## **Článek 6**

### **BOZP a PO**

- (1) Zákazník je povinen prokazatelně seznámit pracovníky Zákazníka a Třetí osoby s Poskytovatelem předem Zákazníkovi poskytnutými požárními a bezpečnostními předpisy, jakož i s předpisy vyplývajícími ze smluvního vztahu Poskytovatele a Zákazníka, přičemž Pracovníci Zákazníka a Třetích osob jsou povinni dodržovat pokyny stanovené v těchto požárních a bezpečnostních předpisech, předpisech vyplývajících ze smluvního vztahu Poskytovatele a Zákazníka a dále Provozním řádem.
- (2) Poskytovatel není odpovědný za jakékoliv zranění, újmu či jinou škodu na zdraví, Autorizovaných osob Zákazníka či Třetích osob či Návštěvníků nacházejících se v Datovém centru, které bude následkem jejich (i) nedodržení obecně platných a účinných předpisů, resp. zásad bezpečného chování, (ii) porušení právních nebo jiných předpisů k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP), (iii) Provozního řádu, (iv) požárních a bezpečnostních předpisů, které byly Zákazníkovi Poskytovatelem předány, či (v) jiných předpisů nebo pravidel, které jsou osoby nacházející se v Datovém centru, povinny dodržovat. Poskytovatel dále není odpovědný, pokud k takovému zranění, újmě či jiné škodě na zdraví dojde v souvislosti s požitím alkoholických nápojů, nebo návykových látek těmito osobami.
- (3) Všechny osoby nacházející se v Datovém centru mají povinnost oznamovat pracovníkům Technického dohledu nebo zástupci Poskytovatele jimi zjištěné nedostatky či závady na pracovišti, nebo provádění takové činnosti nebo práce, které by mohly ohrozit bezpečnost nebo zdraví při práci a podle svých možností se aktivně se účastnit na jejich odstraňování. Všechny osoby nacházející se v Datovém centru jsou dále povinny bezodkladně oznámit

pracovníkům Poskytovatele svůj úraz, pokud jim to jejich zdravotní stav dovolí, či úraz jiné osoby, jehož byly svědkem, a aktivně spolupracovat při vyšetřování jeho příčin.

## Článek 7

### Instalace a deinstalace zařízení

- (1) Dovezení zařízení, jeho instalaci či změnu instalace nebo deinstalaci zařízení Zákazníka nebo Třetí osoby je tento Zákazník povinen předem ohlásit Technickému dohledu, a to společně s termínem realizace.
- (2) Pokud se nejedná o nutný servisní zásah, je Zákazník povinen tento záměr uvedený v předchozím odstavci v elektronické podobě, oznámit Technickému dohledu, a to nejméně 3 (tři) pracovní dny předem a v případě provádění instalace většího počtu zařízení (tzn. zařízení o celkovém příkonu alespoň 10 kW) je Zákazník povinen toto oznámit a konzultovat s odpovědnými pracovníky Poskytovatele nejméně 3 (tři) týdny předem. Toto pravidlo platí i v případě potřeby odnést či odvézt zařízení z Datového centra. Technický dohled musí požadavek zpracovat a odpovědět elektronicky Zákazníkovi zpět do 24 (dvaceti čtyř) hodin. Není-li možné vyhovět termínu požadovanému Zákazníkem, dohodne Zákazník s Poskytovatelem jiný vhodný termín.
- (3) Zákazník je povinen sdělit Poskytovateli přesné technické parametry umísťovaných zařízení, jako jsou např. el. příkon, rozměry a váha zařízení, tepelný výkon zařízení, požadované air flow, a v neposlední řadě jednoznačný identifikátor zařízení (typ a sériové číslo), pokud není v konkrétním případě mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dohodnuto písemně jinak.
- (4) Požadavky na zvýšený elektrický příkon napájení či jakékoliv jiné speciální požadavky je Zákazník povinen uvést v dostatečném předstihu tak, aby bylo možné úpravy provést před samotnou instalací zařízení. Následné úpravy napájení se provádí zpravidla při zapnutém zařízení, není-li v konkrétním případě třeba provést takovou úpravu při vypnutém zařízení, přičemž v takovém případě se Zákazník vystavuje nebezpečí výpadku provozu a nese za něj výhradní a plnou odpovědnost.
- (5) Floor management, čili pravidla pro umísťování technologií Zákazníka nebo Třetí osoby, jsou v kompetenci pracovníků Poskytovatele, přičemž v prostorách, které jsou určeny k výlučnému užívání Zákazníkem či Třetími osobami jsou Zákazník, resp. Třetí osoba povinni Floor management předem konzultovat a odsouhlasit s Poskytovatelem; sdílená kompetence Zákazníka a Poskytovatele je možná výhradně na základě písemné dohody Zákazníka a Poskytovatele obsažené ve smluvním vztahu, jehož předmětem je poskytování služeb Datového centra Poskytovatelem Zákazníkovi. Zákazník nemá volnost v umísťování svých zařízení z hlediska pozice v Datových sálech v Datovém centru, není-li ve smluvním vztahu Poskytovatele a Zákazníka písemně a výslovně stanoveno jinak.
- (6) Pracovníci Bezpečnostního dohledu zajistí sepsání, podpis a předání protokolů o příjmu/výdeji zařízení/materiálu Zákazníka nebo Třetí osoby (vizte vzor v Provozním řádu). Protokol bude obsahovat podpisy zástupce Bezpečnostního dohledu, Technického dohledu a zástupce Zákazníka či Třetí osoby. Jeho evidence může být upravena příslušným řádem či interním předpisem, jakož i Provozním řádem. Případné výjimky z tohoto ustanovení má možnost Poskytovatel výslovně udělit na základě písemné dohody se Zákazníkem.
- (7) Veškerý pohyb materiálu a zařízení Zákazníka či Třetí osoby (dovoz, odvoz) se děje se souhlasem Technického dohledu v k tomu určeném prostoru (výbalovna), není-li výslovně stanoveno mezi Poskytovatelem a Zákazníkem jinak.
- (8) Je zakázáno vybalovat zařízení v Datových sálech. Zařízení lze vybalit pouze v oblasti tomu určené (výbalovna), není-li výslovně stanoveno mezi Poskytovatelem a Zákazníkem jinak. Všechny obalové a odpadové materiály musí být Zákazníkem nebo Třetí osobou (i) odvezeny v daný, či nejpozději v nejbližší následující pracovní den, nebo (ii) v případě odpadů podobných komunálním odloženy v odpadních nádobách podle druhu odpadu (směsný, papír a karton, plast).

## Článek 8

### Využívání sdílených prostředků

- (1) V Datovém centru mají Autorizované osoby či Návštěvníci k dispozici na pojízdném stolku monitor, klávesnici, myš a základní sadu náradí a šroubů („**Sdílené prostředky**“). Sdílené prostředky k zapůjčení jsou primárně umístěny v místnosti Technického dohledu.
- (2) Sdílené prostředky mají právo využívat všechny Autorizované osoby či Návštěvníci.
- (3) V případě, že Sdílené prostředky potřebují jiné Autorizované osoby či Návštěvníci a Sdílené prostředky jsou již využívány po nepřetržitou dobu přesahující 30 (třicet) minut, přechází právo využívat Sdílené prostředky okamžitě na další Autorizované osoby či Návštěvníky ve frontě.
- (4) V případě, že Autorizované osoby či Návštěvníci potřebují na zařízení Zákazníka či Třetí osoby provádět časově náročné úpravy přímo v prostorách Datového centra, je třeba, aby je nahlásily pracovníkům Poskytovatele, popř. nepřetržitému Technickému dohledu nejméně 3 (tři) pracovní dny předem. V takovém případě Poskytovatel zajistí takovým Autorizovaným osobám či Návštěvníkům monitor, klávesnici a myš pouze pro jejich potřebu.
- (5) Pracovníci Poskytovatele jsou oprávněni nařídit přenesení zařízení Zákazníka pro úpravy do místnosti určené Poskytovatelem pro vzdálenou instalaci a konfiguraci technologie, je-li dostupná.

## Článek 9

### Zpracování osobních údajů

Podmínky zpracování osobních údajů v souvislosti se vstupem a pohybem zejména Autorizovaných osob či Návštěvníků v Datovém centru a/nebo poskytováním služeb, které s plněním dle vzájemně uzavřených smluv přímo souvisí, včetně rozsahu zvláštních práv subjektu údajů, jsou uvedeny v Zásadách zpracování osobních údajů dostupných na adrese <https://www.cetin.cz/zasady-ochrany-osobnich-udaju>.

## Článek 10

### Kontakty:

Datové centrum - DC Hradec Králové:

| Název:                              | Telefon          | E-mail                  |
|-------------------------------------|------------------|-------------------------|
| Technický dohled                    | +420 238 464 679 | dc.hk@cetin.cz          |
| Bezpečnostní dohled                 | +420 606 395 946 | FO_HK.Bedrny@cetin.cz   |
| Zrušení přístupu do Datového centra | +420 601 102 773 | jan.simonovsky@cetin.cz |

Datové centrum - DC Chodov:

| Název:                              | Telefon          | E-mail                  |
|-------------------------------------|------------------|-------------------------|
| Technický dohled                    | +420 725 135 576 | dc.chodov@cetin.cz      |
| Bezpečnostní dohled                 | +420 606 395 939 | FO_AB.Chodov@cetin.cz   |
| Zrušení přístupu do Datového centra | +420 601 102 773 | jan.simonovsky@cetin.cz |

Datové centrum - DC JZM:

| Název:                              | Telefon          | E-mail                  |
|-------------------------------------|------------------|-------------------------|
| Technický dohled                    | +420 702 225 887 | dc.jzm@cetin.cz         |
| Bezpečnostní dohled                 | +420 702 275 255 | jzm.foab@cetin.cz       |
| Zrušení přístupu do Datového centra | +420 601 102 773 | jan.simonovsky@cetin.cz |

Datové centrum - DC NAGANO:

| Název:                              | Telefon          | E-mail                  |
|-------------------------------------|------------------|-------------------------|
| Technický dohled                    | +420 272 080 365 | dc.nagano@cetin.cz      |
| Bezpečnostní dohled                 | +420 725 727 131 | FO_AB.Nagano@cetin.cz   |
| Zrušení přístupu do Datového centra | +420 601 102 773 | jan.simonovsky@cetin.cz |

## Článek 11

### Přílohy:

- Vzor písemného ohlášení návštěvy do Datového centra
- Vzor písemného protokolu o příjmu/výdeji zařízení/materiálu v Datovém centru

## Článek 12

### Závěrečná ustanovení

- (1) Poskytovatel je oprávněn měnit Provozní řád. Změny Provozního řádu oznámí Poskytovatel 1 (jeden) měsíc před účinností změny, a to vhodnou formou, např. oznámením na internetových stránkách Poskytovatele, oznámením v prostorách Datového centra, případně jiným vhodným způsobem. Aktuálně platný a účinný Provozní řád je k dispozici ve vstupním prostoru Datového centra.
- (2) Provozní řád nabývá platnosti a účinnosti dne 15. května 2021.

## Přílohy

## Vzor písemného ohlášení návštěvy do Datového centra

Žádost o povolení vstupu návštěvy a vjezdu do: **DC XXX**

|                                                                |                                           |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Datum, čas<br>pravděpodobného<br>vstupu a délka pobytu<br>v DC | den.měsíc.rok, hodina.minuta hod, cca X h |
| Důvod                                                          | XXX                                       |
| Organizace/firma/                                              | XXX                                       |
| Požadovaná oblast/<br>lokality                                 | Příklad: Sál č. X/ Místnost č. X          |

| Jméno, příjmení                                      | Datum<br>narození | Číslo OP                      | Společnost        |
|------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|
| Pavel Novák                                          | 1.1.2020          | XXXXXXXX                      | XXX               |
| Petr Novák                                           | 2.1.2020          | XXXXXXXX                      | XXX               |
|                                                      |                   |                               |                   |
|                                                      |                   |                               |                   |
|                                                      |                   |                               |                   |
|                                                      |                   |                               |                   |
|                                                      |                   |                               |                   |
| Kontaktní autorizovaná osoba pro potvrzení přístupu: | Jan Novák         | Tel. číslo:<br>XXX XXX<br>XXX | Email: XXX@XXX.XX |

| Vozidlo tovární značky | SPZ, RZ | Vozidlo tovární značky | SPZ, RZ |
|------------------------|---------|------------------------|---------|
| Škoda Octavia          | XXX     |                        |         |
|                        |         |                        |         |
|                        |         |                        |         |

Místo a datum vyhotovení žádosti: V Praze dne XX.XX.XXX

Jméno, příjmení žadatele autorizované osoby Jan Novák

**Vzor písemného protokolu o příjmu/výdeji zařízení/materiálu v Datovém centru**

|          |         |                                                                                   |  |  |
|----------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Příchozí | Odchozí |  |  |  |
|----------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|

| Název zařízení | Výrobní číslo (pokud lze identifikovat) | Počet kusů | Jméno nebo os. číslo | Jméno zákazníka/firmy | Datum | Podpis |
|----------------|-----------------------------------------|------------|----------------------|-----------------------|-------|--------|
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |
|                |                                         |            |                      |                       |       |        |

|                     |
|---------------------|
| <b>Kontroloval:</b> |
| <b>Datum:</b>       |
| <b>Podpis:</b>      |



Příloha č. 8

**Další obchodní podmínky Poskytovatele**

*Nepoužije se*





Příloha č. 9

## Kontaktní informace

### O2

*Zákaznická linka pro korporátní zákazníky a veřejnou správu*

Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu, e-mailu či faxu.

Zelená linka: 800 111 777 – dovolatelnost v režimu 24x7x365

z mobilního telefonu O2: \*77

ze zahraničí: +420 720 720 777

e-mail na zákaznické linky: korporace@o2.cz

Pracovníci této linky jsou nápomocni v následujících bodech:

- podávání základních informací o produktech a službách
- příjem požadavků a jejich předání příslušnému obchodnímu zástupci
- podávání reklamací
- příjem hlášení o poruchách a podávání informací o jejich odstranění

*Dedikovaným Account Managerem je:*

██████████

tel: ██████████

e-mail: ██████████

*Dedikovaným Specialistou podpory a prodeje je:*

██████████

tel: ██████████

e-mail: ██████████

### Zákazník

*Osoby oprávněné jednat ve věcech technických:*

██████████ vedoucí útvaru informatiky

██████████ vedoucí oddělení IT systémů a bezpečnosti