

Příloha č. 1

Katalog služeb

1 Definice, výklad pojmů a zkratk

Pro účely této přílohy jsou definovány následující pojmy:

Zkratka	Význam v původním jazyce	Překlad ČJ nebo ČJ význam
MSISDN	Mobile Subscriber Integrated Services Digital Network Number	Celosvětově jednoznačné číslo, které identifikuje účastníka ve veřejné telefonní síti
KMZ		Koncové mobilní zařízení
SIM	Subscriber Identity Module	Účastnická identifikační karta
VPN	Virtual Private Network	Virtuální privátní síť
APN	Access Point Name	Privátní přístupový bod do sítě operátora
SMS	Short Message Service	Služba krátkých textových zpráv
MMS	Multimedia Message Service	Multimediální paralela k SMS
FUP	Fair User Policy	Omezení maximální rychlosti v závislosti na objemu stažených dat dle výše datového limitu
LTE	Long Term Evolution	Vysokorychlostní Internet v mobilních sítích
CC	Contact Centre	Kontaktní centrum
KO		Kontaktní osoba určená Objednatelem
NFC SIM		SIM podporující NFC technologie
PEU		Podrobný elektronický účet
PD		Pracovní den
ZZVZ		Zákon č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek

ZoEK	Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů	
Poskytovatel	Poskytovatel ve smyslu § 5 ZZVZ	
SLA	Service Level Agreement	Dohoda o úrovni poskytovaných služeb
eSIM	Elektronická SIM karta, která svá data nutná k registraci MSISDN do sítě operátora ukládá přímo na koncové mobilní zařízení. Není potřeba fyzicky HW SIM karta.	
HW SIM	Standardní SIM karta, na které jsou nahraná data nutná k registraci MSISDN do sítě operátora	
Tarifikace 60+1	Určuje účtování hovorů, první číslo (60) značí účtování první minuty, druhé číslo (1) značí účtování po první minutě. Při tarifikaci 60+1 se účtuje první minuta hovoru celá, zbytek hovoru je účtován po vteřinách.	
Silný a slabý provoz	V silném a slabém provozu jsou účtovány hovory rozdílnou cenou. Silný provoz zpravidla bývá ve všední dny mezi 8-18 hodinou, slabý provoz pak mezi 18-8 hodinou, o víkendech a svátcích.	
Datové zařízení	Zařízení využívající datovou SIM kartu k přenosu dat (KMZ nebo jiné technologické zařízení jako GPS lokátor, zabezpečovací technika, termostat topení a další)	
Zóny datového provozu	Rozlišení datového provozu do jednotlivých zón s různou rychlostí stahování a odesílání dat. Zpravidla se jedná např. o bílé, šedé, hnědé a černé zóny, které zahrnují různé druhy provozu,	

např. Web browsing, e-mail, VPN (šifrované přenosy), https (banky, přihlašování do e-mailu), FTP, P2P síť a další druhy provozu.

2 Základní popis

Poskytovatel zajistí následující na sebe navazující služby:

a) Mobilní služby elektronických komunikací

- hlasové služby
- doplňkové datové služby k hlasovým službám (datové tarify aktivované na standardních APN a přístupových bodech)
- datové služby (internet do datového zařízení aktivovaný na standardních APN a přístupových bodech)
- hromadné odesílání SMS
- mezinárodní spojení
- roamingové hlasové služby
- roamingové doplňkové datové služby (datové roamingové balíčky)
- služba nahrávání hovorů na mobilních číslech
- doplňkové služby

V souvislosti s poskytováním výše uvedených mobilních služeb elektronických komunikací bude dodavatel bez dalšího rovněž zajišťovat:

- administraci SIM karet - zajištění dodávek SIM karet na Objednatelem určenou lokalitu (restrikce na SIM, blokáce přístupu k prémiovým službám a další uživatelská nastavení), zajištění přenositelnosti čísel,
- nastavení VPN pro volání v rámci služebních čísel.

Veškeré shora dodávané služby budou za dále uvedených podmínek funkční ve všech i v budoucnu dostupných sítích. Pokud v budoucnu vznikne nadstavba sítě LTE, nebo zcela nová technologie (např. 5G), bude automaticky dostupná pro všechny zasmulvněné tarify a služby (pokud je na nich dodavatel bude poskytovat zákazníkům). Limitem využití může být nemožnost naladění sítě na KMZ, které nepodporuje tuto technologii.

b) Pevné telefonní služby.

3 Jednotlivé oblasti plnění

3.1 Služební mobilní telefonie

Objednatel požaduje poskytovat mobilní hlasové a datové komunikace realizované na standardních mobilních zařízeních typu mobilní telefon, poskytnutí čistě datové komunikace na zařízeních typu modem a tablet a tarify a služby pro hromadné odesílání SMS v souladu se ZoEK. Poskytovatel nabídne hlasové tarify, datové tarify a balíčky, služby roamingu (hlasový a datový), mezinárodní spojení a doplňkové služby a tarify pro hromadné odesílání SMS. Vše na standardních veřejných přístupových bodech bez jakýchkoliv dalších omezení. SIM budou zařazeny do privátní VPN, kde bude zajištěno specifické účtování jak v rámci volných minut, tak mimo ně.

Objednatel požaduje zajistit následující mobilní služby elektronických komunikací:

3.1.1 Hlasové tarify

Objednatel požaduje poskytování hlasových tarifů, využitelných v jakémkoliv KMZ samostatně nebo v kombinaci s datovým tarifem. Objednatel požaduje dodání tarifů odstupňovaných dle následujících parametrů (objemy FUP jsou definovány jako minimální).

a. Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem

- V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem Poskytovatel požaduje jednotnou měsíční paušální platbu (cenu) za tarif za neomezené vnitrostátní volání do všech pevných a mobilních sítí (včetně negeografických čísel 972, 973, 974, 950, 95x.) volání do VPN a vnitrostátní SMS. K tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem je možno aktivovat datový tarif na jedné SIM kartě.
- Nad rámec této měsíční paušální platby za tarif bude Objednatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami Poskytovatele, jako např. MMS, roamingová volání a SMS, mezinárodní volání atd.
- Volání může být omezeno počtem 10.000 minut na jedno účetní období.
- Odesílání SMS může být omezeno počtem 5.000 SMS za jedno účetní období.
- Volání ve VPN je zdarma.

b. Tarif s volným počtem minut a SMS

120 / 50 SMS

- V rámci tarifu s vnitrostátním provozem Objednatel požaduje jednotnou měsíční paušální platbu (cenu) za tarif za vnitrostátní volání do všech pevných a mobilních sítí (včetně negeografických čísel 972, 973, 974, 950, 95x.) volání do VPN a vnitrostátní SMS. K tarifu s vnitrostátním provozem je možno aktivovat datový tarif na jedné SIM kartě.

- Nad rámec této měsíční paušální platby za tarif bude Objednatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami Poskytovatele, jako např. MMS, roamingová volání a SMS, mezinárodní volání atd.
- Volání ve VPN je zdarma.
- 240 / 100 SMS.
- V rámci tarifu s vnitrostátním provozem Objednatel požaduje jednotnou měsíční paušální platbu (cenu) za tarif za vnitrostátní volání do všech pevných a mobilních sítí (včetně negeografických čísel 972, 973, 974, 950, 95x.) volání do VPN a vnitrostátní SMS. K tarifu s vnitrostátním provozem je možno aktivovat datový tarif na jedné SIM kartě.
- Nad rámec této měsíční paušální platby za tarif bude Objednatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami Poskytovatele, jako např. MMS, roamingová volání a SMS, mezinárodní volání atd.
- Volání ve VPN je zdarma.

c. Tarif bez volných minut a SMS

- V rámci tarifu bez volných minut a SMS Objednatel nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS. Objednatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální platbu spojenou s tímto tarifem. K tarifu bez volných minut a SMS je možno aktivovat datový tarif na jedné SIM kartě.
- Voláním do všech mobilních a pevných sítí v rámci ČR se rozumí volání i na negeografická čísla (972, 973, 974, 950, 95x.).
- Každá minuta hovoru nebo SMS zpráva je samostatně zpoplatněna podle směru volání nebo odeslání.
- Volání ve VPN je zdarma.
- Tariface pro národní volání v rámci ČR a to do mobilních i pevných sítí bude nejhůře 60+1. Silný a slabý provoz nebude rozlišován.

d. Tarif odpojení na prázdniny

- V rámci tarifu „Odpojení na prázdniny“ Objednatel požaduje provést dočasné uspání SIM karty, kde po dobu odpojení nemůže přijímat ani uskutečňovat hovory nebo využívat jiné služby. Po dobu odpojení na prázdniny nebude účtován jakýkoli měsíční paušální poplatek ani jakákoliv jiná platba spojená s danou SIM kartou. Odpojení na prázdniny je možné na dobu maximálně 12 měsíců po sobě jdoucích. Součástí této služby je zároveň zasílání pravidelného měsíčního reportu o počtu SIM v tarifu „Odpojení na prázdniny“ nebo zaslání informační SMS, popř. e-mail notifikace před

uplynutím maximální doby dočasného odpojení SIM (tzv. prázdnin) na předem stanovené telefonní číslo.

- Veškeré zřizovací a měsíční poplatky za tarif „Odpojení na prázdniny“ jsou již zahrnuty do měsíční paušální platby ostatních hlasových tarifů.

Obecně ke shora uvedeným tarifům:

- V rámci hlasových tarifů musí být zabezpečeno poskytování hlasových, textových a multimediálních služeb.
- Za aktivaci tarifu není účtován zřizovací nebo aktivační poplatek, pravidelné měsíční poplatky jsou účtovány vždy poměrnou částí za dané fakturační období a daný tarif. Účtování je prováděno v minutách, jejichž objem je možné zjistit v podrobném vyúčtování.
- Minimální akceptovatelná tarifikace pro národní volání v rámci ČR a to do mobilních i pevných sítí je 1+1.

K hlasovým tarifům bude možné objednat jakékoliv doplňkové služby.

3.1.2 Datové služby (datové tarify)

Objednatel požaduje poskytovat datové tarify typu internet do KMZ nebo internet do jakéhokoliv datového zařízení s vymezenou FUP a stanovenou rychlostí stahování a odesílání dat. Datovou službu bude možné využít v jakémkoliv KMZ samostatně (samostatná datová SIM) nebo v kombinaci s hlasovým tarifem. Objednatel požaduje dodání datových tarifů dle níže uvedených parametrů.

a) Datový tarif - pro všechny SIM karty Objednatele:

- Datový tarif bude poskytnut bez omezení datového balíčku pro jednotlivé SIM.
- Možnost nastavení datových kvót pro jednotlivé SIM.
- Objem vyčerpaných dat bude stanoven jednou měsíčně dle zúčtovacího období.
- Cena za datové služby bude vypočtena dle nabídky Poskytovatele pomocí vzorce $\text{cena za 1 GB dat} \times \text{celkový objem přenesených dat}$.
- Předpokládaný objem čerpaných dat za měsíc je cca 20 TB.
- Služba spočívá v zabezpečení připojení k síti Internet technologií paketového přenosu dat s využitím tarifů s neomezeným objemem přenesených dat v účetním období zpoplatněným pouze pravidelným měsíčním paušálním poplatkem. Objednatel působí a převážně využívá služby na území statutárního města Ostrava, proto na jeho území stanoví požadavky na 98 % LTE/4G pokrytí území statutárního města Ostravy a požadavek na pokrytí 93% území ČR a 98% populace obyvatelstva v ČR technologií UMTS/3G.

- Objednatel požaduje předložení nabídky mobilní datové služby, kterou bude moci využívat z libovolných zařízení (jejich dodávka není předmětem zadávacího řízení) a libovolně v kombinaci s jakýmkoliv hlasovým tarifem (Internet v mobilním telefonu) či zcela bez základního hlasového tarifu (Mobilní internet samostatně, samostatná datová SIM).

Obecně ke shora uvedenému tarifu:

- V rámci datových služeb (datových tarifů) jsou rychlosti Upload a Download omezené pouze technologií a dostupností sítí. Systémově nebude rychlost nijak omezována a zpomalována.
- Za aktivaci tarifu není účtován zřizovací a aktivační poplatek, pravidelné měsíční poplatky jsou účtovány tak, že poměrná část bude účtována za fakturační období, kdy byly služby aktivovány/deaktivovány, pokud den aktivace/deaktivace připadl na jiný než první/poslední den v měsíci.
- Účtování dat je prováděno v MB, které je možné ověřit v podrobném vyúčtování. Není prováděno účtování v čase.
- U datového provozu nejsou rozlišovány Zóny datového provozu, případně pro všechny zóny platí stejné podmínky bez rozdílu rychlosti. Jiným způsobem nebude provoz datových služeb omezován.

3.1.3 Hromadné odesílání SMS

Objednatel požaduje zajištění tarifů pro službu hromadného odesílání a přijímání SMS zpráv, automatické zasílání SMS zpráv, vyhodnocování zpráv, notifikační upozornění a potvrzování přístupových hesel. Tarif / systém pro odesílání hromadných zpráv bude propojitelný s aplikacemi Objednatele. Za tímto účelem poskytne popis API rozhraní. Objednatel připouští komunikaci na bázi IP protokolu přes internet, nebo např. prostřednictvím služby pevného připojení. Transportním protokolem je HTTPS, který zabezpečuje obsah zpráv před odposlechem nebo pozměněním. Ověření totožnosti probíhá na bázi jména a hesla a přístupového certifikátu. Další možností je využití služby Web services. Kapacita odesílaných SMS zpráv je až 20 SMS za sekundu (dle tarifu). Služba dále umožňuje až 10 krycích textových NICKname, pod které je skryto číslo daného tarifu pro hromadné odesílání SMS (dle tarifu). Rozhraní založené na příkazu HTTP GET/POST.

Předpokládaný objem 6000 ks SMS zpráv měsíčně.

a) Tarif pro odesílání SMS č. 1 (standardní)

- Tarif pro systémové hromadné odesílání SMS zpráv.
- Propustnost odesílaných SMS zpráv 1 SMS/sec.
- Možnost rozšíření propustnosti až na 20 SMS/sec.

- Cena stanovena za 1 odeslanou SMS zprávu.

b) Tarif pro odesílání SMS č. 2 (vyšší verze)

- Tarif pro systémové hromadné odesílání SMS zpráv.
- Propustnost odesílaných SMS zpráv až 20 SMS/sec.
- Cena stanovena za 1 odeslanou SMS zprávu.
- Tarif umožňuje nastavení až 10 ks NICK (Textových ID), která skryjí číslo tarifu pro hromadné odesílání SMS zpráv.

3.1.4 Mezinárodní spojení (Volání, SMS a MMS)

Objednatel požaduje mít možnost aktivace nebo deaktivace služby mezinárodního odchozího volání, SMS a MMS na jednotlivých MSISDN.

Rozdělení mezinárodních destinací požaduje Objednatel do jednotlivých zón

- 1) Evropa EU
- 2) Evropa Mimo EU
- 3) Svět

Do jednotlivých zón může Poskytovatel zařadit další země nad rámec jejich členství v EU (např. Švýcarsko, Norsko a další), nebo nad rámec jejich geografického umístění, ale výhradně vždy z vyšší zóny (dražší) do nižší (levnější).

3.1.5 Hlasový Roaming

Objednatel požaduje mít možnost aktivace nebo deaktivace služby hlasový roaming na jednotlivých MSISDN.

a) Tarif č. 1 (EU tarif)

- Umožňuje příchozí a odchozí hovory v zóně Evropa (EU) v rámci národního hlasového tarifu.
- Umožňuje odchozí SMS a MMS v zóně Evropa (EU) v rámci národního hlasového tarifu.
- Umožňuje příchozí a odchozí hovory v rámci zóny Evropa mimo EU a Svět (zbytek světa).
- Umožňuje odchozí SMS a MMS v rámci zóny Evropa mimo EU a Svět (zbytek světa).
- Rozdělení zemí je do 3 zón (Evropa (EU), Evropa mimo EU, Svět (zbytek světa)).

b) Tarif č. 2 (tarif svět)

- Umožňuje výhodnější příchozí a odchozí hovory v rámci zóny Evropa mimo EU a Svět (zbytek světa) než tarif č.1.
- Umožňuje výhodnější odchozí SMS a MMS v rámci zóny Evropa mimo EU a Svět (zbytek světa).
- Umožňuje příchozí a odchozí hovory v zóně Evropa (EU).
- Umožňuje odchozí SMS a MMS v zóně Evropa (EU).
- Rozdělení je do 3 zón (Evropa (EU), Evropa mimo EU, Svět (zbytek světa)).

Objednatel požaduje mít možnost aktivace nebo deaktivace služby roamingu na jednotlivých MSISDN.

Rozdělení roamingových destinací požaduje Objednatel do jednotlivých zón:

- 1) Evropa (EU)
- 2) Evropa mimo EU
- 3) Svět (zbytek světa)

Do jednotlivých zón může Poskytovatel zařadit další země nad rámec jejich členství v EU (např. Švýcarsko, Norsko a další), nebo nad rámec jejich geografického umístění, ale výhradně vždy z vyšší zóny (dražší) do nižší (levnější).

3.1.6 Datový roaming (datové balíčky)

Objednatel požaduje umožnění aktivace níže uvedených služeb datového roamingu. V případě, že Poskytovatel nemá daný datový balíček s příslušným objemem dat k dispozici, může nabídnout datový balíček s objemem vyšším, nebo může nabídnout několik různých datových balíčků, jejichž souhrnný objem dat odpovídá požadovanému objemu nebo je vyšší. Pro hodnocení nebude vyšší objem datového balíčku, nebo vyšší souhrnný objem více balíčků zohledněn (hodnocen lépe). V případě, že Poskytovatel nabídne vyšší počet balíčků, než Objednatel požaduje, bude pro účely hodnocení sečten objem (tzn. i nabízená cena) dat více balíčků, tak aby jejich hodnota odpovídala objemům balíčků dle písm. a) a b), uvedených níže nebo byla vyšší. V případě, že Poskytovatel nabídne menší počet balíčků, než Objednatel požaduje, bude pro účely hodnocení použit jiný nabídnutý balíček s nejbližším, vyšším objemem dat.

a) Datové roamingové balíčky opakované

- Uplatňují se minimálně na jedno měsíční období a následně se opakují v dalších fakturačních obdobích až do ukončení čerpání služby (deaktivaci balíčku).
- Rozdělení zemí je provedeno do dvou zón: Evropa (EU) a Svět (zbytek světa).
- Do zóny Evropa (EU) může Poskytovatel zařadit další země nad rámec jejich členství v EU (např. Švýcarsko, Norsko a další).
- Pro čerpání dat v zóně Evropa (EU) slouží národní datový tarif, v rámci kterého je možné v EU data čerpat. Pokud není na MSISDN aktivní národní datový tarif, jsou data v EU zpoplatněna dle datového roamingu bez balíčků (viz níže).
- Objemy balíčků pro Svět (zbytek světa) jsou rozděleny minimálně do 4 velikostí (50 MB, 250 MB, 500 MB, 1000 MB).
- Nevyčerpaná data se mohou převést do dalšího měsíce, pokud není balíček zrušen.
- Zpoplatnění balíčku je vždy zahájeno jeho aktivací.
- Balíček může být aktivovaný vždy jen jeden.
- O aktuálním čerpání balíčku je na MSISDN zasílána notifikační SMS zpráva vždy v 80% čerpání a ve 100% čerpání.
- Po vyčerpání balíčku jsou datové přenosy blokovány, pokud nejsou na MSISDN výslovně povoleny.
- V případě současné aktivace jednorázového balíčku má jednorázový balíček přednost před opakovaným balíčkem.
- V případě aktivace opakovaného roamingového balíčku pro Svět (zbytek světa), nebude tento balíček čerpán v EU. Přednost před ním má národní datový tarif.

b) Datové roamingové balíčky jednorázové

- Aktivují se na jedno 30-ti denní období, které se uplatňuje od prvního čerpání dat.
- Platnost balíčku je minimálně 30 dnů, ve kterých může být zahájeno čerpání.
- Od zahájení čerpání má uživatel 30 dnů na dočerpání balíčku.
- Rozdělení zemí je provedeno do dvou zón: Evropa (EU) a Svět (zbytek světa).
- Do zóny Evropa (EU) může Poskytovatel zařadit další země nad rámec jejich členství v EU (např. Švýcarsko, Norsko a další).
- Pro čerpání dat v zóně Evropa (EU) slouží národní datový tarif, v rámci kterého je možné v EU data čerpat. Pokud není na MSISDN aktivní národní datový tarif, jsou data v EU zpoplatněna dle datového roamingu bez balíčků (viz níže).
- Objemy balíčků pro Svět (zbytek světa) jsou rozděleny minimálně do 3 velikostí (50 MB, 150 MB, 250 MB).

- Nevychápaná data se nepřevádějí do dalšího 30-ti denního období.
- Zpoplatnění balíčku je vždy zahájeno až jeho čerpáním.
- Balíčků je možné mít aktivovaných více, zpoplatněný je vždy pouze ten, u kterého bylo zahájeno čerpání.
- O aktuálním čerpání balíčku je na MSISDN zasílána notifikační SMS zpráva vždy při zahájení čerpání, v 80% čerpání a ve 100% čerpání.
- Po vyčerpání balíčku jsou datové přenosy blokovány, pokud nejsou na MSISDN výslovně povoleny, nebo není aktivován druhý a další jednorázový balíček.
- V případě aktivace více balíčků má starší balíček přednost před balíčkem novějším.
- V případě aktivace jednorázového roamingového balíčku pro Svět (zbytek světa), nebude tento balíček čerpán v EU. Přednost před ním má národní datový tarif.

c) Datový roaming bez balíčků

- Uplatňuje se výhradně v případě, že jsou datové přenosy v roamingu bez datového balíčku povoleny a není aktivní žádný balíček, nebo došlo k jeho vyčerpání.
- Rozdělení zemí je provedeno do 3 zón (Evropa (EU), Evropa mimo EU, Svět (zbytek světa)).
- Do zóny Evropa (EU) může Poskytovatel zařadit další země nad rámec jejich členství v EU (např. Švýcarsko, Norsko a další), do zóny Evropa mimo EU může Poskytovatel zařadit i země, které geograficky spadají do zóny Svět.
- Čerpání roamingových dat v zóně Evropa (EU) bude uplatněno u MSISDN, na kterých není aktivovaný národní datový tarif, v rámci kterého může jinak v EU data čerpat, nebo žádný datový balíček.

Objednatel požaduje mít možnost aktivace nebo deaktivace služby datového roamingu na jednotlivých MSISDN.

Objednatel požaduje mít možnost blokovat samostatně roamingový datový provoz :

- a) společně pro zóny Evropa (EU), Evropa mimo EU a Svět (zbytek světa)
- b) výhradně pro zóny Evropa mimo EU a Svět (zbytek světa)

Obecně ke shora uvedeným tarifům:

Rozdělení destinací pro datový roaming požaduje Objednatel do jednotlivých zón (Zóny 2 a 3 jsou pro účely datových balíčků sloučeny do jedné)

- 1) Evropa (EU)
- 2) Evropa mimo EU

3) Svět (zbytek světa)

Do jednotlivých zón může Poskytovatel zařadit další země nad rámec jejich členství v EU (např. Švýcarsko, Norsko a další), nebo nad rámec jejich geografického umístění, ale výhradně vždy z vyšší zóny do nižší.

Účtovací jednotka je 1 kB.

3.1.7 Pevné připojení k internetu

Dva dedikované datové okruhy, každý o základní kapacitě 500 Mb/s (download i upload). Jeden bude mít ukončení v areálu Objednatele na ulici Poděbradova a druhý v areálu Poruba vozovna. Dedikované datové okruhy budou sloužit pro připojení služeb APN i pro připojení k internetu pro celou LAN objednatel. Šířka pásma bude sdílená pro obě služby a připojení LAN k internetu bude omezeno na maximálně 400 Mb/s. Pro APN tedy zůstane minimální rychlost 100 Mb/s. V případě slabého provozu z LAN do internetu (noční hodiny), mohou APN využívat až 500 Mb/s.

- Časově neomezený přímý přístup do celosvětové sítě Internet.
- Přenos neomezeného množství dat v obou směrech – bez limitních opatření.
- Připojení k internetu musí být plně redundantní, všechny komponenty budou zdvojené, tak aby byla zajištěna Doba provozu 24x7, se spolehlivostí 99,99% /ročně max. výpadek celkem 52 minut.
- Objednatel si vyhrazuje právo zvyšovat postupně kapacitu dedikovaného datového okruhu až do kapacity 1Gb/s. v kroku á 100Mb/s.
- Koncový systém bude tvořen dvěma zařízeními (routery) ve vlastnictví poskytovatele a bude pracovat v plně automatickém režimu, kdy při výpadku jedné přípojky bude provoz směrován na druhou linku. Doba přesměrování na záložní linku bude maximálně 30s. Směrem k uživateli bude koncový systém poskytovat jednu (virtuální) veřejnou IP adresu, která bude uživateli sloužit jako výchozí brána do internetu. Pro fyzické propojení koncového systému poskytovatele se sítí uživatele může být využito L2 propojení mezi oběma areály, které jsou propojeny optickou sítí Objednatele. V obou areálech je také k dispozici Cisco stack, složený z několika Cisco přepínačů.
- Rozsah IP adres přidělených uživateli: 32 veřejných IP adres.
- Garantovaná dostupnost služby: SLA 99,99% (52m - součet výpadků za rok).
- Nepřetržitý proaktivní technický dohled - Poskytovatel do 15 minut od zjištění stavu 100% Packet Loss (100% ztrátovost paketů, zjištěná interními monitorovacími nástroji Poskytovatele) zahájí proces odstraňování poruchy. Pro ověření dostupnosti linky je možné využít i funkcionalitu „dostupnost linky“ se stejným významem jako ukazatel

Packet Loss Proces odstraňování poruchy bude obsahovat i kontaktování kontaktní osoby na straně účastníka.

APN - zřízení a migrace stávajících APN

- Objednatel požaduje zřízení 3ks APN, tj. izolované virtuální sítě, do které budou přistupovat pouze určené SIM karty Objednatele bez omezení počtu. APN bude propojená se sítí Objednatele pomocí pevného připojení k internetu viz požadavek v čl. 3.1.7.
- Objednatel požaduje mít možnost využívat vlastní rádiový server. V rámci APN jsou pouze neveřejné IP adresy.
- Součástí služby APN je poskytnutí služby firewallu provozovaného na technologii poskytovatele pro řízení provozu v rámci APN s možností oddělení provozu a směrování části provozu do internetu pomocí dedikované internetové konektivity 100 Mb/s. Dedikovaná internetová konektivita 100 Mb/s je nad rámec požadované konektivity 200 Mb/s, protože nesouvisí s připojením LAN zadavatele k internetu. Směrování části provozu do internetu bude realizováno v datovém centru poskytovatele.

Nová APN

- Objednatel požaduje možnost zřízení nové APN nad rámec 3 ks APN, tj. izolované virtuální sítě, do které budou přistupovat pouze určené SIM karty Objednatele bez omezení počtu. APN bude propojená se sítí Objednatele pomocí pevného připojení k internetu viz požadavek v čl. 3.1.7.
- V rámci APN se předpokládají pouze neveřejné IP adresy. Doba zřízení je stanovena do 14 kalendářních dnů od požadavku Objednatele.

3.1.8 Pevné telefonní služby

Služba musí umožňovat přístup k veřejně dostupným telefonním službám:

- Tísňová volání.
- Místní volání.
- Dálková volání na území České republiky.
- Mezinárodní volání.
- Faksimilní komunikaci a přenos dat v hovorovém pásmu.
- Volání na negeografická telefonní čísla (např. barevné linky, komerční služby atd.).
- Volání do neveřejných sítí.

- Volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně mobilních sítí.
- Identifikace příchozích i odchozích volání (CLIP, COLP).
- Přímá provolba z veřejné telefonní sítě ke každému účastníkovi pobočkové ústředny.

Předpokládaný objem volání je cca 100 hod./měsíc.

Podrobný výpis hovorů dostupný on-line elektronickou formou minimálně ve tvaru: volající číslo, volané číslo, datum a hodina volání, trvání hovoru, cena hovoru.

Objednatel požaduje harmonogram prací technické přípravy poskytování telekomunikačních služeb a přepojení.

Přípojně místo:

Dopravní podnik Ostrava a.s.

Poděbradova 494/2

702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

Typ ústředny Objednatele:

Alcatel-Lucent OMNI PCX Enterprise

- provolba DID 2 x 1000 čísel (597401xxx ,597402xxx).
- rozhraní 1 x ISDN PŘI.

Objednavatel zajistí nezbytnou součinnost u Poskytovatele ústředny.

3.1.9 Požadované doplňkové služby

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel poskytoval následující doplňkové služby:

a) Prioritní volání

Poskytovatel nabídne službu prioritního volání do všech sítí pro uživatele specifikované pro řešení mimořádných krizových situací. ¹Prioritní volání v rámci mobilní sítě přednostně odbaví

¹ <http://www.hzsmsk.cz/index.php?a=cat.70>

požadavek na spojení v případě lokálního přetížení sítě v krizových situacích. Požadavek na prioritní volání bude uplatněn na maximálně 20 MSISDN a v průběhu plnění se může jejich počet měnit.

b) Limit a blokace služeb třetích stran

Poskytovatel prostřednictvím doplňkové služby umožní nastavení finančního limitu využitelného pro audiotextové a prémiové služby třetích stran (Premium SMS a DMS). Dále nabídne možnost blokace služeb třetích stran minimálně ve třech oblastech.

- Vše povoleno (všechny služby třetích stran jsou povoleny).
- Vše blokováno (všechny služby třetích stran jsou blokovány).
- Vše blokováno s výjimkou platebních a hlasovacích služeb (všechny služby třetích stran jsou blokovány, s výjimkou platebních a hlasovacích služeb, např. předčísli 902 např. SMS jízdenka, SMS parkování, prodej fyzického zboží a 906, např. televizní a velkokapacitní hlasování).
- Vše blokováno s výjimkou DMS (všechny služby třetích stran jsou blokovány, s výjimkou dárcovské DMS, např. předčísli 87777).
- Poslední dvě blokace je možné kombinovat (slučovat).

c) Notifikace o výpadcích ve stanoveném perimetru

Objednatel požaduje zajištění služby notifikace formou mailové zprávy na KO Objednatele o výpadcích na technologiích, které je možné jednoznačně definovat jako následek výpadku smluvně poskytované služby. Hlášený je výpadek plánovaný i neplánovaný a udává dopad na danou lokalitu (např. nefunkční pouze data, volání je v pořádku apod.).

d) Služba nahrávání hovorů na mobilních číslech

- Přehrávání informativní hlásky o monitorování hovoru pro volajícího.
- Nahrávání, šifrování a ukládání všech hovorů.
- Webové rozhraní pro správu této služby a všech nahrávaných telefonních čísel využívajících.
- služby Nahrávání hovorů.
- Možnost exportu záznamů manuálně nebo automaticky.
- Možnost mazání záznamů na základě předem stanovených pravidel.
- Vyhledávání dle zvolených kritérií.
- Přehrávání vybraných souborů.

- Exporty vybraných souborů.
- Určení denní doby nahrávání
- Možnost správy přístupů a uživatelských práv jednotlivých uživatelů.
- Reporting jednotlivých aktivit v rámci uživatelského rozhraní, reporting typu hovorů. reporting velikosti úložiště.
- Možnost nastavení upozornění.
- Zabezpečené datové úložiště s kapacitu min 1GB / 1SIM.

3.1.10 Ostatní funkcionality SIM

a) Primární SIM a sekundární SIM pro využití dat

Zadavatel si vyhrazuje právo požadovat po Poskytovateli doplňkovou službu druhé (sekundární) SIM k hlavní (primární) SIM kartě. Na hlavní SIM kartě bude aktivován klasický hlasový tarif a doplňkový datový tarif. Druhá SIM bude čerpat pouze data (neumožňuje hlasové volání) a to z datového tarifu první hlavní (primární) SIM karty. Obě SIM karty je možné využívat současně. Obě SIM mají stejné MSISDN. V případě, že v nabídce Poskytovatele je i možnost více sekundárních SIM k jedné primární SIM, může tuto variantu nabídnout, přičemž nebude k vyššímu počtu SIM při hodnocení přihlíženo. Může tak být pro čerpání použit např. vhodný datový pool.

b) Dvě SIM s jedním číslem

Zadavatel si vyhrazuje právo požadovat po Poskytovateli doplňkovou službu druhé SIM karty k hlavní SIM kartě. Na hlavní SIM kartě bude aktivován klasický hlasový tarif (plus případný doplňkový datový tarif). Druhá SIM zrcadlí stav první SIM a čerpá stejné hlasové (případně datové) služby. Obě SIM karty není možné využívat současně, do sítě operátora je přihlášena výhradně SIM karta, která je v danou chvíli v aktivním zařízení. (Příklad použití: Dva mobilní telefony (č. 1 a č. 2), každý má vlastní duální SIM se stejným číslem. Vypnutím mobilního telefonu č. 1 a zapnutím telefonu č. 2 dochází k přihlášení do sítě SIM č. 2. Naopak vypnutím telefonu č. 2 a zapnutím telefonu č. 1 dochází k přihlášení do sítě SIM telefonu č. 1.). Pokud jsou zapnuty telefony č. 1 i č. 2, je aktivní pouze SIM první přihlášená do sítě.

c) NFC SIM

Zadavatel se vyhrazuje právo požadovat po Poskytovateli NFC SIM karty a definuje podmínky využití včetně bank, se kterými je služba využitelná. NFC SIM karta bude podporovat všechny dostupné sítě, stejně jako jakákoliv jiná SIM karta (tedy i síť LTE a její případné nadstavby) a

bude kombinovatelná se všemi dostupnými doplňkovými službami. Zadavatel připouští náhradní řešení za předpokladu, že splňuje následující standardy dle ISO/IEC 14443 a ISO/IEC 18092 (s odkazem na ust. § 90 odst. 3 ZZVZ je možné nabídnout rovnocenné řešení).

3.2 Administrace služeb

Objednatel požaduje zajištění administrace mobilních služeb elektronických komunikací dle níže uvedené specifikace.

3.2.1 Administrace SIM karet

a) Administrace SIM karet

- Objednatel požaduje zajištění následujících požadavků v oblasti administrace SIM karet.
- Změny nastavení služeb jsou prováděny prostřednictvím stanovených KO Objednatele.
- Blokování SIM karet ztracených, nebo odcizených je na žádost KO provedeno neprodleně po nahlášení požadavku.
- Blokování SIM karet ztracených, nebo odcizených může provést i samotný koncový uživatel MSISDN po bližší identifikaci (např. bude znát MSISDN, IČ společnosti Objednatele). Poskytovatel ihned o tomto požadavku informuje Objednatele např. formou e-mailu ze svého CC.
- Administraci SIM je možné prostřednictvím KO Objednatele realizovat telefonicky, mailem a prostřednictvím on-line webové aplikace.
- Změna fakturačních údajů.
- Opis faktury.
- Aktivace a deaktivace SIM karty.
- Výměna SIM karty.
- Odpojení SIM z provozu z důvodu dočasného nevyužívání.
- Bloky vybraných služeb dle požadavku KO.
- Doručení SIM karty na určenou lokalitu.

b) Webový portál

Objednatel požaduje přístup do služby webového portálu pro online náhled na aktuální nastavení služeb, pro realizaci změn hlasových, datových a doplňkových služeb. Na portál budou mít přístup všechny KO a přístup bude možné pro jednotlivé KO administrovat verzí oprávnění (náhled, změna, fakturace, administrátor apod.). Objednatel požaduje garantovat SLA parametry webového portálu:

- 98,5% dostupnost v provozní době 7x24.
- Doba odezvy na požadavek na přidělení/změnu oprávnění přístupu KO 1PD od data nahlášení Objednatelem.
- Doba odezvy na incident (nefunkčnost/pomalé odezvy) webového portálu 1 hodina KD (kalendářní den).

Přihlášení na portál proběhne pomocí unikátních přihlašovacích údajů – přihlašovací jméno a heslo.

Požadavky na webový portál a možnosti vyhledávání informací:

- Hlasový tarif – včetně aktuálního stavu čerpání – počet volných minut a SMS k aktuálnímu dni.
- Služby – roaming, hlasová schránka.
- Doplňkové služby - MMS, přesměrování, zmeškané hovory, oznámení o volání do jiné sítě, pevná IP adresa, a další.
- Blokování služeb - SIM karta, prémiové SMS, audiotex, m-platba.
- Internet - aktuální nastavený datový balíček, obnovení objemu dat, technologie, datum aktivace, možnost online dokoupit data podle aktuální nabídky.
- Data v EU - jednorázový balíček, měsíční balíček.
- Data ve světě - jednorázový balíček, měsíční balíček.
- Doplňkové služby - upozornění před datovým připojením v ČR, blokování datového připojení v zahraničí.

U všech služeb je aktuálně zobrazeno, zda je služba aktivní/neaktivní.

Všechny tyto služby je možné aktivovat/změnit pomocí online obsluhy.

Po provedení změny v nastavení je vyžadováno automatické zaslání informační SMS zprávy na dané telefonní číslo.

Na portále jsou zobrazovány aktuálně využívané KMZ k danému MSISDN, i včetně manuálu na nastavení. Portál má navíc možnost zaslání konfigurační SMS zprávy pro nastavení služby na dané MSISDN (pokud to typ přístroje umožňuje).

Přes portál je možné zkontrolovat aktivní SIM kartu, podle výrobního čísla.

Portál umožňuje provést blokaci dané SIM karty při ztrátě.

Aktualizace dat v systému je prováděna on-line.

U každého MSISDN požadujeme uvedení data aktivace, od kterého je převedeno pod IČ Objednatele a uvedení kódu PUK při zablokování SIM karty (zobrazení PUK dle bezpečnostních pravidel Poskytovatele).

Portál bude obsahovat funkci historie provedených změn. V historii změn je možné pro usnadnění práce hledat podle telefonního čísla. Je zobrazen aktuální stav objednávky. Přes portál je možné sledovat aktuální průběh zpracování požadavku.

Portál bude mít možnost zadání „doplňkové informace - poznámky“ – např. číslo požadavku Objednatele pro evidenci a snadnější vyhledávání.

Portál bude mít možnost přístupu pro uživatele – role „user“ umožňuje online náhled na aktuálně nastavené služby bez možnosti změny. Tzn. každý uživatel, který má u Objednatele svou skupinu telefonních čísel, uvidí všechna svá telefonní čísla na portále, kde si bude moci kontrolovat zbývající počet volných minut, SMS, dat a veškeré nastavení bez možnosti změny, pouze náhled.

c) Služba přístupu k elektronickému vyúčtování

Objednatel požaduje zajištění služby přístupu k elektronickému vyúčtování a to nejpozději do 6 dnů od ukončení zúčtovacího období. PEU se skládá ze tří částí:

- a) souhrnný účet - rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech, který dále obsahuje názvy služeb, data platnosti fakturovaného období, počty volných, účtovaných a převáděných jednotek, celkovou fakturovanou částku a sazbu DPH.
- b) detailní účet - podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum uskutečněné služby a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení (minuty, sekundy) nebo počet jednotek (ks, kB), původní a účtovanou cenu (s ohledem na volné jednotky), sazbu DPH.
- c) faktura – elektronické kopie vystavených platebních dokladů.

Vyúčtování je vystaveno každý měsíc ve formátu csv (případně xml) a pdf na webovém portálu Poskytovatele, kde je možné vyúčtování systémově stáhnout.

d) Zákaznická linka

Objednatel požaduje zajištění zákaznické telefonní linky a zajištění realizačního týmu pro podporu KO Objednatele. Realizační tým zákaznické linky se skládá z:

- 1 Operátor VIP obsluhy.
- 1 Operátor zákaznické linky - senior.
- 1 Operátor zákaznické linky – technické konzultace.
- 1 Obchodní zástupce – obchodní záležitosti a fakturace.
- 1 Specialista podpory prodeje.

Dále Objednatel požaduje jedno kontaktní místo, kde bude realizační tým pro řešení veškerých požadavků Objednatele vztažených k realizaci předmětu zakázky k dispozici. Objednatel požaduje aktivní řešení požadavků dle Poskytovatelem definovaných a garantovaných SLA parametrů 80/20 (garance úspěšnosti přijetí 80 % hovorů do 20 sekund) v časovém pásmu 7x24. Dostupnost zákaznické linky bude v pracovní dny od 7:00 – 18:00 s plnou obsluhou realizačního týmu Poskytovatele (viz výše). V mimopracovní dny a v čase 18:00 – 7:00 bude služba zákaznické podpory dle níže uvedených bodů zajištěna operátory Poskytovatele, dle jeho uvážení (podpora nemusí být zajištěna alokovaným týmem).

Služba zákaznické podpory bude kontaktním místem pro KO pro veškeré záležitosti týkající se:

- Hlášení závad a poruch..
- Podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně reklamace vyúčtován.
- Požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb.
- Aktivního informování o průběhu řešení závady, resp. reklamace a o jejím vyřešení.
- Požadavků na informace, odborné konzultace k poskytovaným službám.
- Informování a zajištění předávání informací na kontaktní místo Objednatele či přímo na KO pro potřeby informování o plánované nedostupnosti služeb..

e) Nastavení SIM

Objednatel požaduje zajištění dodávek SIM s nastavením služeb a restrikcí ve vazbě na konkrétní MSISDN (služební číslo, rozlišení dle druhu SIM na datovou a hlasovou). Příklad: pro MSISDN budou nastaveny služby obsahující blokaci odchozích hovorů kromě hovorů ve VPN, blokaci roamingu, povolení datových přenosů na APN internet, blokové prémiové služby a volání.

f) Nové aktivace a rušení čísel

Objednatel požaduje mít možnost přidávat v průběhu trvání smluvního vztahu další SIM karty a zároveň i původní SIM karty ukončovat. Nové SIM karty mohou být převáděny i od jiných mobilních operátorů v souladu s přenositelností mobilních čísel.

Ukončované SIM karty budou v souladu s přenositelností mobilních čísel převáděny k jiným operátorům, převáděny na komerční tarify Poskytovatele nebo pod smlouvu jiné fyzické či právnické osoby, nebo zcela rušeny.

Dodávky nově objednaných SIM karet včetně výměny vadných, vystavení duplikátů za ztracené, nebo odcizené, vystavení duplikátů na jiný formát SIM, vystavení duplikátů při nefunkčnosti původní SIM nebo z důvodu požadavku technologického budou zajištěny.

3.2.2 Mobilní hlasová virtuální síť (VPN)

Objednatel požaduje vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě (VPN) pro všechny SIM Objednatele, která zajistí volání zdarma mezi jednotlivými SIM Objednatele.

Objednatel požaduje, aby VPN byla zpoplatněna následujícím způsobem:

- jednorázový zřizovací poplatek za zařazení každé nové SIM do VPN nebude účtován.
- měsíční poplatek za SIM ve VPN nebude účtován.
- cena za volání v rámci VPN bude 0,- Kč / min.

3.2.3 Přenositelnost čísel

Objednatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel tak, aby Poskytovatel zajistil „přenositelnost“ současných telefonních čísel (mimo technologických SIM), v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel předložil konkrétní návrh postupu migrace včetně termínovaného harmonogramu. Tímto nesmí být zásadně omezen provoz Objednatele. Poskytovatel požaduje provedení této migrace zdarma, u telefonních čísel bez závazku ve lhůtě do 50 kalendářních dnů od podpisu Rámcové dohody s možností výběru konkrétního dne přenosu. Poskytovatel se zároveň zavazuje poskytnout součinnost při přenášení dat (zejména kontaktů) ze stávajících SIM karet současných poskytovatelů na nové SIM karty formou bezplatného zapůjčení 18 kusů zařízení pro kopírování SIM karet. Součinnost může být poskytnuta pomocí značkových prodejen poskytovatele, ale prodejny musí být připraveny přednostně odbavit zaměstnance zadavatele. Po skončení Rámcové dohody a Dílčích smluv je Poskytovatel povinen zajistit, aby si Objednatel mohl bezúplatně ponechat svá telefonní čísla bez ohledu na změnu poskytovatele služeb.

3.2.4 Typ SIM karet

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel kromě standardního typu SIM nabídl při zřizování nových MSISDN také SIM kartu umožňující portaci k jinému operátorovi bez nutnosti její fyzické výměny, případně tzv. eSIM, která disponuje stejnými údaji jako klasická HW SIM, nahranými přímo ve vybraném KMZ. Poskytovatel je povinen tuto službu (eSIM) nabídnout Objednateli po uvedení na trh.

3.2.5 Reporting

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel zabezpečil zasílání reportů nastavení a dostupnosti služeb za předešlé fakturační období. Report bude obsahovat podrobný přehled nastavených služeb na každém MSISDN od datového čísla, VPN skupiny, nastaveného hlasového a datového tarifu, roamingového balíčku až po blokace služeb SMS, MMS, prémiových služeb, včetně objemu provozu kB a SMS za předešlé fakturační období. Reporty budou umístovány na vytvořené externí úložiště Poskytovatele (Poskytovatel může využít např. webový portál viz odst. 3.2.1. písm. b) této přílohy), případně mohou být předány v požadovaném termínu jiným vhodným způsobem v elektronické podobě KO Objednatele po předchozí dohodě. Reporty budou předány vždy nejpozději do konce následujícího fakturačního období. Případně bude možné reporty ve stejné lhůtě stáhnout z webového portálu pro nastavování služeb v aktuální podobě. Zároveň Objednatel požaduje bezplatné vytváření a průběžné aktualizování reportů dostupnosti služeb na měsíční úrovni. Poskytovatel zpřístupní fakturační podklady v automatizovaně zpracovatelném souboru (např. xml, csv, xls, txt apod.).

3.2.6 Přechodová fáze – přechod k novému Poskytovateli

Objednatel požaduje, aby v případě ukončení platnosti Rámcové dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem (z jakýchkoliv důvodů) vyvinul Poskytovatel maximální úsilí při zabezpečení přechodové fáze tak, aby veškeré služby mohly být bez výpadků převedeny na nového poskytovatele ke dni skončení Dílčích smluv. Objednatel vyzve Poskytovatele k poskytnutí součinnosti při zajištění přechodové fáze bezprostředně po uzavření smlouvy s novým poskytovatelem a Poskytovatel je povinen za účelem zabezpečení přechodové fáze poskytnout dostatečnou součinnost tak, aby byly služby ke dni skončení příslušné Dílčí smlouvy převedeny na nového poskytovatele (s poskytnutím této součinnosti není spojeno právo na žádnou zvláštní úplatu nad rámec ceny za poskytování služeb elektronických komunikací). Bezplatně budou přenesena stávající MSISDN SKČ na základě přenositelnosti čísel v telekomunikačních sítích ČR v souladu se ZoEK. Poskytovatel poskytne podporu vyškolených zaměstnanců Objednatele při procedurálním řešení převodu, včetně prioritního řešení případné nedostupnosti čísla po převodu k novému poskytovateli, nefunkčnosti APN a

dalších požadovaných služeb. Před termínem migrace si Objednatel a Poskytovatel předají kontaktní údaje na techniky řešící převody za jednotlivé oblasti. Dodávka služeb nesmí být migrací nijak zásadně omezena. Zásadním omezením je zejména nefunkčnost 50 a více SIM karet současně (nemožnost přihlášení SIM karty do mobilní sítě). Objednatel požaduje, aby v případě, že se z jakékoliv příčiny nestihne migrace dokončit do skončení příslušné Dílčí smlouvy, neukončí Poskytovatel stávající služby, zahájí jednání a zapojí veškeré dostupné prostředky, které povedou k úspěšnému dokončení migrace.

Objednatel zajistí nezbytnou součinnost nového poskytovatele při provádění migrace.

4. Specifikace řešení migrace služeb a předpokládaný harmonogram

Níže jsou uvedeny rámcové harmonogramy postupu zřízení datových služeb, ISDN30 a hromadné portace fixních a mobilních čísel do sítě O2. K harmonogramům jsou rovněž uvedeny předpoklady a součinnosti objednatele a poskytovatele nutné pro jejich dodržení.

Činnosti uvedené v rámci jednotlivých dílčích rámcových harmonogramů plně pokrývají zajištění realizace nabízeného předmětu plnění.

Detailní časový harmonogram migrace služeb bude zpracován na základě jednání projektového týmu za účasti zástupců objednatele. Poskytovatel níže uvádí základní návrh, ze kterého jsou patrné i časové nároky na jednotlivé činnosti a fáze. Konkrétní termíny se budou odvíjet od data podpisu smluvní dokumentace. Finální podobu harmonogramu ovlivní způsob zpracování informací a další spolupráce dílčích zadavatelů.

4.1. Zřízení datových služeb a ISDN30

Předpoklady realizace:

- Zastupitelnost členů týmu v průběhu dovolených a nemocí.
- Fyzická dostupnost všech prostor, kde bude probíhat instalace služeb.
- Dostupnost napájení pro aktivní prvky instalované v prostorách zákazníka nebo jemu pronajatých.
- Dostupnost zařízení nutných pro realizaci služeb.
- Vhodné podmínky v prostorách objednatele pro umístění technologie pro realizaci služeb.
- Souhlasy všech vlastníků nemovitostí s instalací služeb pro Zákazníka v den objednání služby.
- Vhodné povětrnostní podmínky pro instalaci externích zařízení.
- Vypořádání všech závazků u opouštěného poskytovatele (ISDN30).

Nároky na součinnost

Předpokládaný návrh projektu přechodu služeb mezi operátory zahrnuje součinnost ze strany objednatele v následujícím rozsahu:

- Součinnost při podpisu a včasém dodání smluvní dokumentace – Rámcové dohody, Dílčích dohod, Souhlasy vlastníků objektů, Projektové dokumentace, aj.
- Včasné navrhování a odsouhlasení termínů realizací.
- Nominace a účast zástupců zadavatele na jednáních projektového týmu.
- Příprava výpovědi služeb u stávajícího poskytovatele a zajištění ČVOP (ISDN30).
- Ověření úspěšnosti portace (ISDN30).
- Zajištění přístupů do budov a prostor pro pracovníky poskytovatele či jeho subdodavatelů.
- Zajištění lidských zdrojů na straně objednatele pro potřebnou součinnost.
- Účast na akceptacích.

- Připomínkování výstupů projektu.
- Veškerá další součinnost Objednatele potřebná k realizaci projektu

Harmonogram zřízení datových služeb:

Jednotlivé činnosti	Den	Součinnost objednatele
Podpis rámcové smlouvy	D-1	Podpis Rámcové dohody
Objednání služby dle dílčích dohod	D0	Dodání podepsaných Dílčích dohod a Souhlasů vlastníka nemovitosti, schválení Projektové dokumentace
Zadání objednávek do systému	D+3	
Zřízení primární datové konektivity poskytovatelem	D+27	
Zřízení záložní datové konektivity dodavatelem	D+27	
Instalace koncových zařízení a zprovoznění služeb	D+30	Podpis Předávacího protokolu
Akceptace služby	D+40	Akceptace dodaného technického řešení

Pozn.: Poskytovatel pracuje v návrhu harmonogramy s termíny odpovídající lhůtám předání (doručení) smluvní dokumentace / objednávek poskytovateli, nikoliv s datem podpisu uvedených dokumentů.

Harmonogram zřízení ISDN30:

Jednotlivé činnosti	Den	Součinnosti objednatele
Podpis rámcové smlouvy	D-1	Podpis Rámcové dohody
Objednání služby dle dílčích dohod	D0	Dodání podepsaných Dílčích dohod, CAF formulářů a Souhlasů vlastníka nemovitosti, dodání naskenovaného posledního vyúčtování, schválení Projektové dokumentace
Výpověď u stávajícího operátora	D0	Dodání ČVOP (číslo výpovědi opouštěného poskytovatele služeb) poskytovateli.
Zadání objednávek do systému	D+3	
Zřízení ISDN30 konektivity dodavatelem	D+27	
Portace čísel, instalace koncových zařízení na straně dodavatele, přepojení pobočkové ústředny a zprovoznění služeb	D+30	Odsouhlasení VPN, Přepojení pobočkové ústředny zadavatelem, Podpis Předávacího protokolu

Jednotlivé činnosti	Den	Součinnosti objednatele
		Zajištění přítomnosti zástupce servisní organizace zajišťující servis pobočkového systému.
Akceptace služby	D+40	Akceptace dodaného technického řešení

Pozn.: Poskytovatel pracuje v návrhu harmonogramy s termíny odpovídající lhůtám předání (doručení) smluvní dokumentace / objednávek poskytovateli, nikoliv s datem podpisu uvedených dokumentů.

4.2. Portace SIM

Proces přenosu čísel je realizován na základě objednávky objednatele, která musí obsahovat:

- Přenášené telefonní číslo
- Termín přenesení čísla
- ČVOP (číslo výpovědi opouštěného poskytovatele služeb)

Nároky na součinnost

Předpokládaný návrh projektu přechodu služeb mezi operátory zahrnuje součinnost ze strany objednatele v následujícím rozsahu:

- Nominace a účast zástupců objednatele na jednáních projektového týmu.
- Součinnost při podpisu smluvní dokumentace.
- Příprava výpovědi služeb u stávajícího poskytovatele a zajištění ČVOP (číslo výpovědi opouštěného poskytovatele služeb).
- Zpracování Nastavovací tabulky služeb.
- Převedení kontaktů ze SIM (před její výměnou) do paměti mobilního telefonu.
- Distribuce SIM koncovým uživatelům.
- Distribuce informací o průběhu migrace služeb a postupu výměny SIM koncovým uživatelům.
- Ověření úspěšnosti migrace.
- Veškerá další součinnost Objednatele potřebná k realizaci projektu

Harmonogram portace služeb na SIM

Jednotlivé činnosti	Den	Součinnosti objednatele
Podpis smlouvy (podepsaná Rámcová smlouva, podepsané smlouvy od přístupujících dcer, schválený ST)	D+0	Podpis rámcové smlouvy a podpis přistoupení ke smlouvě od přístupujících dcer
Zavedení smluv do systému	D+3	
Vyplnění portační tabulky na straně zákazníka (co jedna organizace to jedna tabulka)	D+5	Dodání vyplněných portačních tabulek dodavateli, dodání ČVOP

Jednotlivé činnosti	Den	Součinnosti objednatele
Kontrola portační tabulky a stanovení termínu portace dle ČVOP	D+8	
Vytvoření objednávky v systému (co jedno místo dodání to jedna objednávka, objednávka max 500 SIM)	D+13	
Objednání SIM a distribuce SIM	D+18	
Distribuce SIM u zákazníka (interní proces zákazníka)	D+22	Distribuce SIM mezi pracovníky Zadavatele
Portace (maximálně 500 SIM/den)*	D+27	
Kontroly portace + navedení doplňkových služeb	D+30	
Akceptace služby	D+40	Akceptace dodaných služeb

* Součástí interních procesů na straně dodavatele je zajištění zvýšené kontroly průběhu a úspěšnosti portace SIM tak, aby byla eliminována možnost vzniku rizika rozsáhlého výpadku / nedostupnosti služeb vlivem chyby v procesu portace nad rámec krátkého výpadku, který vzniká vždy při přepisu čísla SIM mezi databázemi opouštěného a nového poskytovatele služeb. Tato rizika je možné dále minimalizovat vhodným rozdělením klíčových SIM do portačních skupin nebo využití možnosti označení omezeného počtu SIM jako „V.I.P kategorií“, případně distribucí nově aktivovaných SIM v případech, kdy netrvá zadavatel na zachování čísla apod.

4.3. Obecné ustanovení

Objednatel stanovil jako dobu realizace 30 dní od uzavření Dílčí smlouvy, aniž by objednatel reflektoval, že poskytovatel je schopen tuto lhůtu dodržet pouze v případě poskytnutí veškeré součinnosti ze strany objednatele.

Poskytovatel může zahájit realizaci až po připomínkování respektive schválení projektové dokumentace, zajištění souhlasu vlastníka budovy ze strany objednatele se stavebními pracemi dle projektové dokumentace např. uchycení konzole na budovu, nebo stojanu na střechu budovy pro uchycení antény, natažení kabelu propojující přístupovou technologii poskytovatele se serverovnu objednatele a pracemi s tím spojené, využití prostoru pro umístění technologie Poskytovatele v rozvaděči objednatele se zálohovaným napájením 230V/50Hz, využití vnitřní infrastruktury, prořezání větve stromů bránící v poskytování služby, využití vysokozdvizné plošiny objednatele, poskytnutí propoje mezi lokalitami Poděbradova a Vozovnou Poruba až k aktivnímu prvku poskytovatele, poskytnutí podkladů pro konfiguraci internetové služby, APN služby, firewallingu pro APN, privátní rozsahy sítě apod., veškerá další součinnost Objednatele potřebná k realizaci projektu.

Pokud vlastník objektu, ve kterém má být zřízena služba, neumožní poskytovateli umístit potřebné zařízení, rozvody, nebo nezajistí prořezání stromů, které stíní přístupovou technologii atd. bezpodmínečně nutné pro zahájení služby (dále též „technologie“), aniž by to jen zčásti zapříčinil poskytovatel, musí být poskytovatel oprávněn požádat písemně objednatele o

pozastavení lhůty pro zahájení poskytování služby. Pokud bude z této žádosti prokazatelně vyplývat, že poskytovatel vynaložil veškeré možné zákonné prostředky, aby mohl v objektu umístit technologii potřebnou pro poskytování služby a vlastník objektu mu toto umístění přesto neumožnil, je objednatel povinen pozastavit lhůtu pro zahájení poskytování o tolik dnů, o kolik poskytovatel žádá, přičemž maximální možná lhůta pozastavení bude 21 kalendářních dnů. Poskytovatel je oprávněn žádat o pozastavení lhůty pro zahájení poskytování služby z výše uvedeného důvodu i opakovaně.

V případě pozastavení lhůty pro zahájení poskytování služby není objednatel oprávněn uplatnit jakoukoliv smluvní pokutu, spojenou s neposkytnutím služby, ke které se pozastavení lhůty vztahuje.

Cenová nabídka

#	Druh požadovaných služeb	Jednotka	Cena / jednotka (bez DPH)	Orientační počet jednotek za měsíc	Cena bez DPH za 1 prům. měsíc	DPH (v %)	Cena vč. DPH za 1 prům. měsíc
Mobilní hlasový tarif bez volných jednotek a SMS(VPN zdarma)							
1.	- měsíční tarif bez volných minut a SMS vnitrostátní odchozí hovory	1 SIM					
2.	- do všech mobilních a pevných sítí v ČR vnitrostátní služby SMS, MMS	1 minuta					
3.	- odeslání 1 SMS	1 SMS					
4.	- odeslání 1 MMS	1 MMS					
Mobilní hlasový tarif s volným počtem jednotek a SMS - 120/50 (VPN zdarma)							
5.	- měsíční tarif bez volných minut a SMS vnitrostátní odchozí hovory	1 SIM					
6.	- do všech mobilních a pevných sítí v ČR vnitrostátní služby SMS, MMS	1 minut					
7.	- odeslání 1 SMS	1 SM					
8.	- odeslání 1 MMS	1 MM					
Mobilní hlasový tarif s volným počtem jednotek a SMS - 240/100 (VPN zdarma)							
9.	- měsíční tarif bez volných minut a SMS vnitrostátní odchozí hovory	1 SIM					
10.	- do všech mobilních a pevných sítí v ČR vnitrostátní služby SMS, MMS	1 minuta					
11.	- odeslání 1 SMS	1 SMS					
12.	- odeslání 1 MMS	1 MMS					
Mobilní neomezený hlasový tarif							
13.	- měsíční paušální platba (neomezená volání do všech sítí) vnitrostátní odchozí hovory	1 SIM					
Mezinárodní služby k mobilním hlasovým tarifům							
roaming							
14.	- odchozí (Evropa EU)	1 minut					
15.	- příchozí (Evropa EU)	1 minut					
16.	- odchozí (Svět)	1 minut					
17.	- příchozí (Svět)	1 minut					
18.	- odchozí (Evropa Mimo EU)	1 minut					
19.	- příchozí (Evropa Mimo EU)	1 minut					
20.	- odeslání 1 SMS (Evropa EU)	1 SM					
21.	- odeslání 1 SMS (Svět)	1 SM					
22.	- odeslání 1 SMS (Evropa Mimo EU)	1 SM					
23.	- odeslání 1 MMS (Evropa EU)	1 MM					
24.	- odeslání 1 MMS (Svět)	1 MM					
25.	- odeslání 1 MMS (Evropa Mimo EU)	1 MM					
mezinárodní volání							
26.	- odchozí volání do zahraničí Evropa EU	1 minut					
27.	- odchozí volání do zahraničí Evropa mimo EU	1 minut					
28.	- odchozí volání do zahraničí Svět	1 minut					
Pevný hlasový tarif (VPN zdarma)							
29.	Zřízení služby	1ks					

30. Provoz služby	1ks
31. Provolbové bloky (597401XXX, 597402XXX)	1ks
vnitrostátní odchozí hovory	
32. - do všech mobilních a pevných sítí v ČR	1 minuta
mezinárodní volání	
33. - odchozí (země EU)	1 minuta
34. - odchozí (zbytek světa)	1 minuta
Volání se sdílenými náklady	
35. volání se sdílenými náklady tzv. modrá linka	1 minuta
36. volání se sdílenými náklady tzv.bílá linka	1 minuta
37. volání na služby 1180,1181 a 1188	1 minuta
Datové tarify	
38. Sdílený datový tarif ČR I.	1 GB
39. Navýšení sdíleného datového tarifu ČR I.	1 GB
40. Sdílený datový tarif ČR II.	1 GB
41. Navýšení sdíleného datového tarifu ČR II.	1 GB
42. Sdílený datový tarif ČR III.	1 GB
43. Navýšení sdíleného datového tarifu ČR III.	1 GB
44. pevná IP adresa	1 SIM
45. Datový roamingový tarif I.	50 MB
46. Datový roamingový tarif II.	250 MB
47. Datový roamingový tarif II.	500 MB
48. Datový roamingový tarif IV.	1000 M
Další služby	
49. SLUŽBA HROMADNÉHO ROZESÍLÁNÍ SMS č.1	1 SMS
50. PROVOZ SLUŽBY HROMADNÉHO ROZESÍLÁNÍ SMS č.1	1ks
51. SLUŽBA HROMADNÉHO ROZESÍLÁNÍ SMS č.2	1 SMS
52. PROVOZ SLUŽBY HROMADNÉHO ROZESÍLÁNÍ SMS č.2	1ks
53. Zřízení APN služby	1 ks
54. Provoz služby APN	1 ks
55. Cena za uživatele APN	1ks
56. Služba Firewall pro APN	1ks
57. Služba Firewall připojení k internetu 100/100 Mb/s	1
58. Připojení k internetu 200/200 Mb/s	1 ks
59. Připojení k internetu 300/300 Mb/s	1 ks
60. Připojení k internetu 400/400 Mb/s	1 ks
61. Připojení k internetu 500/500 Mb/s	1 ks
62. Prioritní volání	1 SIM
63. Nahrávání hovorů na mobilních číslech	1 SIM

NABÍDKOVÁ CENA ZA JEDEN MĚSÍC BEZ DPH

NABÍDKOVÁ CENA ZA JEDEN MĚSÍC VČETNĚ DPH

NABÍDKOVÁ CENA ZA DOBU PLNĚNÍ 48 měsíců BEZ DPH

NABÍDKOVÁ CENA ZA DOBU PLNĚNÍ 48 měsíců VČETNĚ DPH

Smluvní podmínky

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Účinné od 1. 10. 2018

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

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

O2 Czech Republic a.s.,

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

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

1. Služby elektronických komunikací

1.1. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací s O2

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

1.2. Co se rozumí základní službou a jejím zřízením

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

1.3. Služby v pevném místě

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

1.4. Služby mobilní

Služba není zřizována na konkrétní místo. Lze ji používat všude tam, kde je dostupný signál sítě. Technologickým bodem, který umožňuje čerpání služeb, je zde SIM karta, kterou lze užívat v různých zařízeních. SIM karta je ve vlastnictví O2. Je zakázáno do ní zasahovat a umísťovat ji do automatizovaných či propojovacích zařízení nebo zařízení pro komunikaci mezi stroji, ledaže je výslovně dohodnuta zvláštní služba určená k těmto účelům. Oblasti s pravděpodobným výskytem radiového signálu jsou vyznačeny na mapě pokrytí dostupné na www.o2.cz. 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).

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. 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 neúčtujeme 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 zaznamatelné způsoby.

3.6. Zvláštní postup pro spotřebitele mimo prodejnu

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

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

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

3.8. **Kdy O2 smlouvu neuzavře**

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

1. úmyslně uvede nesprávné osobní nebo identifikační údaje, nebo
2. uvede neúplné osobní či identifikační údaje nebo nedodá doklady prokazující správnost údajů, nebo
3. neplnila nebo neplní své relevantní závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky vůči O2 nebude plnit, nebo
4. 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 některá ze skutečností uvedených výše, má O2 právo poskytování služeb přerušit a případně smlouvu vypovědět.

Stejně O2 postupuje i při změně smlouvy.

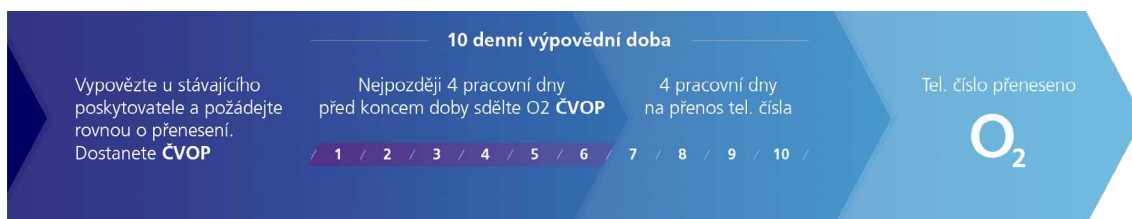
Pokud vznikne během smluvního vztahu podezření na některý z výše uvedených důvodů, může O2 vyzvat účastníka, aby doložil své identifikační údaje, poskytl podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky, složil přiměřenou jistotu nebo se dostavil na výzvu O2 osobně k projednání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

3.9. **Přenesení telefonního čísla k O2**

Současně s uzavřením smlouvy na základní službu si k O2 můžete přenést své telefonní číslo od jiného poskytovatele. Při uzavírání smlouvy uveďte platné číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“). Pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, je třeba jiným způsobem doložit, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opouštěného poskytovatele.

K přenesení čísla může dojít po uplynutí výpovědní doby (skončení smlouvy) u stávajícího poskytovatele. Když s výpovědí podáte rovnou i žádost o přenesení čísla, je přenesení možné už po 10. dni od podání žádosti.

Službu zřídíme na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů ode dne, kdy s námi uzavřete smlouvu a sdělíte nám ČVOP, ne však dříve, než skončí vaše smlouva s opouštěným poskytovatelem. Pokud nám sdělíte ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy s opouštěným poskytovatelem, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na přenášeném čísle.

„Jak přenést číslo k O2 nejrychleji?“**Službu zřídíme:**

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

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

Číslo nelze k O2 přenést, pokud:

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

3.10. Veřejný registr smluv:

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

4. Povinnosti při užívání služeb

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

1. Jste povinen řádně a včas platit vystavená vyúčtování za služby.
2. Nesmíte přenechávat služby za úplatu nebo jiné protiplnění jiným osobám („přeprodej“) ani přeprodej umožnit nebo se na něm podílet. Zakázáno je rovněž začleňování služeb O2 do technických řešení určených pro poskytování služeb jiným osobám a vydávání služeb O2 za služby jiného subjektu.
3. Nesmíte negativně ovlivňovat provoz sítě a kvalitu služeb poskytovaných ostatním účastníkům, například používáním SIM karty v GSM nebo SMS bránách nebo v zařízeních určených primárně ke sdílení služby nebo 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. Za takovou hranici se považuje 10.000 minut/SMS za měsíc.
7. Mobilní roaming s regulovanými cenami se zavazujete užívat v takové míře, aby úhrada za služby spotřebované v zóně EU (odchozí volání, odchozí SMS, data, odchozí MMS) nepřevážila v rámci vaší celkové úhrady za služby. Rozhodné je vždy období 4 měsíce zpětně. U služby účtované společným paušálem pro ČR a zónu EU se počítá poměrná část paušálu za každý den, kdy je uskutečněno spojení v rámci zóny EU zahrnuté v paušálu. V ostatních případech se započítávají ceny jednotek spotřebovaných v zóně EU.

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

4.2. Ochrana kódů a zařízení

O2 vám pro účely vzájemné komunikace a objednávání dalších služeb předá kódy nebo identifikační klíče (zejména PIN, PUK, hesla). Kdo se na dálku prokáže těmito kódy, s tím bude O2 jednat jako s účastníkem. Proto je pečlivě chraňte před ztrátou, odcizením, 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 sítě a služeb

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

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

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

- 4.5. V případě porušení čl. 4.1.2 přecházejí práva i povinnosti účastníka na koncového uživatele služeb, pokud s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody. Vyloučení této podmínky není možné bez písemného souhlasu představenstva O2.
- 4.6. Výjimky ze základních povinností podle čl. 4.1 lze sjednat jen písemně za odpovídající protiplnění.

5. Placení vyúčtování

5.1. Pravidelné vyúčtování

O2 vám ceny za všechny služby, které jste si sjednal, vyúčtuje na pravidelném měsíčním vyúčtování, a to podle dostupných provozních údajů. Konkrétní základní službu, včetně služeb souvisejících si můžete nechat vyčlenit na samostatné vyúčtování a zvolit si i jinou adresu pro doručování. Základní délka zúčtovacího období činí 1 měsíc; začátek a konec se ale nemusí 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 vyhově, 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 vyúčtovatou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne, přestože o ni O2 řádně požádala, není tím dotčena povinnost uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud se tak stane opakovaně, je O2 oprávněna inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je nutné oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady. Zrušení nebo změnu způsobu úhrady provede O2 od nejbližšího vyúčtování služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí oznámení bude technicky možné.

5.10. Použití zaplacených prostředků

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

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

6.3. Přerušení služeb

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

6.4. Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty

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

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

Uhrazená záloha bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období. Jistota bude účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem po splnění podmínek pro její vrácení. 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 a na 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) 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 v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“.

7.2. Telefonní seznam

Na žádost účastníka zveřejní O2 jeho kontaktní údaje ve vlastní informační službě a v informační službě či v telefonním seznamu jiných poskytovatelů, pokud bude ze strany těchto poskytovatelů požádána o předání kontaktních údajů. Žádost je možné uplatnit při uzavírání účastnické smlouvy v O2 prodejně či prostřednictvím formuláře „Zveřejnění v telefonním seznamu a informačních službách“, který je dostupný na www.o2.cz. Opravu tištěného telefonního seznamu lze provést pouze při jeho nejbližší redakci. Je možné požádat, aby u kontaktních údajů v tištěném telefonním seznamu byl uveden zákaz kontaktování za účelem nabízení obchodu a služeb, a to způsoby určenými pro podání žádosti o zveřejnění v telefonním seznamu.

8. Poruchy a reklamace**8.1. Závady a poruchy**

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

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 úmrtí list.

9.4. **Přístroj poškozující síť**

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

9.5. **Ostatní důvody**

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

9.6. **Obnovení služeb**

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

10. Změny

10.1. **Co lze měnit**

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

10.2. **Nejasné požadavky**

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

10.3. **Změny tarifu**

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

10.4. Schválení žádosti o změnu

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

10.5. Omezení změn smlouvy

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

10.6. Změny jinak než písemně

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

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

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

11.2. Když čerpáte výhody ze smlouvy se závazkem

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

11.3. Telefonicky

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

11.4. ČVOP při rušení

Pokud je výpověď možná, O2 vám zašle obratem (e-mailem nebo doporučenou poštou) jednorázový identifikační kód – Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele. Zkráceně se nazývá ČVOP. ČVOP slouží k přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli a rovněž k autorizaci požadavku na zrušení služby zadaného na dálku (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. 11.10.

11.6. Pokud ČVOP nepoužijete

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

11.7. Písemná výpověď

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

11.8. Výpověď bez uvedení důvodu

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

11.9. Změna základních podmínek

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

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

11.10. Přenesení čísla k jinému poskytovateli

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

11.11. Lhůta pro přenesení čísla od O2

Činí 4 pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem poté, co požádáte jiného poskytovatele o přenesení čísla, pokud si s ním nesjednáte datum pozdější. Pokud by datum přenesení čísla nepřípadlo na pracovní den, dojde k přenesení čísla již nejbližší předcházející pracovní den. Pokud jiného poskytovatele požádáte později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy s O2, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušované poskytování služby na daném telefonním čísle. Nejzazší lhůta pro sdělení ČVOP jinému poskytovateli je pak předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby. Doba přerušování poskytování služeb i důvody nepřenesení čísla od O2 platí obdobně jako při přenesení čísla k O2 (čl. 3.9).

Přenesením čísla dojde ke zrušení všech služeb zřízených na přenášeném čísle a ukončení smluv o takových službách ke konci dne předcházejícímu přenesení čísla.

11.12. Převod účastnictví

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

11.13. Úmrtí spotřebitele

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

12. Ukončení ze strany O2

12.1. Důvody ukončení

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

12.2. Nemožnost poskytování

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

12.3. Při neplacení

Zákon obsahuje zvláštní režim výpovědi v případě neplacení vyúčtování. Zákon č. 127/2005 Sb. uvádí: „Poskytovatel může ukončit smluvní vztah nebo 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 za škodu a náhrada škody

13.1. Výjimky z odpovědnosti

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

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

13.2. Odpovědnost O2

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

13.3. Odpovědnost účastníka

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne O2 v důsledku:

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

14. Platby přes O2

14.1. Možnost zadávat příkazy k platbám přes O2

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

14.2. Za co lze platit

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

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

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

14.3. Způsoby zadání příkazu

Příkaz k provedení Platby přes O2 můžete zadat následujícími způsoby:

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

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

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

14.4. **Zadáním schvalujete provedení transakce**

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

14.5. **Částka platební transakce**

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

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

Částku platební transakce přepíšeme 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 poukázanych prostředků může být nutné předat obchodníkovi vaše telefonní číslo, případě i další údaje sloužící k identifikaci platby či jejího příjemce; v tom případě tyto údaje pro uvedené účely obchodníkovi předáme.

14.7. **O2 může stanovit limity**

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

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

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

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

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

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

14.10. Reklamacie platebních transakcí

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

14.11. Odpovědnost za neschválené transakce

Vámi neschválené (neautorizované) platební transakce můžete reklamovat ve stejné lhůtě a 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 plátc ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí v plném rozsahu. V ostatních případech nesete ztrátu z každé platební transakce realizované prostřednictvím ztraceného, odcizeného nebo zneužitého elektronického komunikačního zařízení či SIM karty až do částky odpovídající 50 eurům, jinak podle zákona. Pokud však tuto ztrátu, odcizení či zneužití způsobíte svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušíte některou ze svých povinností v odst. 14.9, nesete takovou ztrátu v plném rozsahu. Nikdy nenesete ztrátu z platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného, odcizeného nebo zneužitého elektronického komunikačního zařízení či SIM karty, pokud ztráta vznikla poté, co jste nám ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení či SIM karty oznámil. V rozsahu, v němž nenesete ztrátu z neautorizované platební transakce, vám v případě jejího provedení částku transakce vrátíme, a to obdobně jako v čl. 8.4.

14.12. Další informace

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

Platební rámcová smlouva je uzavřena na dobu trvání vaší smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a tvoří její součást, proto ji můžete ukončit stejnými způsoby a z týchž důvodů jako smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a pouze spolu s ní. Závazek z platební rámcové smlouvy může O2 měnit obecným způsobem pro změny smluvních podmínek základních služeb, přičemž informace o změně uveřejní O2 v každé své provozovně a na www.o2.cz. Zároveň vás O2 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 vypořádaná platební rámcová smlouva, anebo
2. požádat o zrušení základní služby: smlouva o základní službě i v ní obsažená platební rámcová smlouva zaniknou až ke dni nabytí účinnosti změny.

15. Závěrečná ustanovení

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

kontakt včetně SMS zpráv. Za 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 kurýrovi. 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 obvyčejné listovní zásilky; korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně. Smlouvy a jejich změny jsou uzavírány v českém jazyce a v něm též probíhá komunikace.

15.2. Při pochybnostech rozhodují záznamy O2

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

15.3. Smluvní podmínky a jejich změny

O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na www.o2.cz. Zároveň je O2 povinna informovat účastníka o uveřejnění informací o změnách smlouvy. O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí:

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

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

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). 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), jíž lze v této oblasti podávat stížnosti a podněty. Spory týkající se platebních služeb lze též řešit mimosoudně na základě návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb. (www.finarbitr.cz). Rada pro rozhlasové a televizní vysílání je dozorovým orgánem u televizního vysílání a audiovizuálního obsahu (www.rrtv.cz).

15.5. Smlouva a závazkové vztahy vzniklé na základě smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy podle těchto VP se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se ale řídí dosavadní právní úpravou. Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování služeb vzniklé mezi O2 a účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti. Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze smlouvy plynoucích.

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



O2 Czech Republic a.s.

IČ 60193336, DIČ CZ60193336

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

Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322



Dopravní podnik Ostrava a.s.
Poděbradova 494/2
702 00 Ostrava, Moravská Ostrava
IČ: 619 74 757, DIČ: CZ61974757
T 59 740 1111, www.dpo.cz

Kupní Smlouva: „Telekomunikační služby“
Číslo smlouvy/objednávky kupujícího: DOD20241652
Číslo smlouvy/objednávky prodávajícího:

Vymezení obchodního tajemství dodavatele

Dodavatel za své obchodní tajemství považuje:

- [Příloha č. 2 Rámcové dohody – Ceník](#)

V Ostravě dne:

.....

O2 Czech Republic a.s.