

Centrální zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**Č.j.: MV-142277-733/KAP-2017**

**SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB KIVS - KTS**

mezi

**Ministerstvem pro místní rozvoj ČR**

a

**Českou republikou – Ministerstvem vnitra**

na straně jedné

a

společností **O2 Czech Republic a.s.**

na straně druhé

Níže uvedeného dne, měsíce a roku následující smluvní strany:

**Česká republika – Ministerstvo pro místní rozvoj**, se sídlem Staroměstské náměstí 6, 110 15 Praha 1, IČ: 66002222, zastoupená Ing. Janem Koudelkou, [REDACTED]

č. j.: **MMR-19629/2018 - 95**

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

a

**Česká republika – Ministerstvo vnitra**, se sídlem Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7 – Letná, IČ: 00007064, zastoupená Ing. Jiřím Koldou, [REDACTED] na základě pověření ministrem vnitra ze dne 29. listopadu 2017, č.j. MV-136219-1/SIK5-2017 (dále jako „**Ministerstvo**“ nebo „**Centrální zadavatel**“)

č. j.: **MV-142277-733/KAP-2017**

na straně jedné

a

společnost **O2 Czech Republic a.s.**, se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle, IČ: 60193336, DIČ: CZ60193336, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322, zastoupená: [REDACTED] na základě pověření ze dne 23. 8. 2017 (dále jen „**Poskytovatel**“)

na straně druhé

(jednotliví Pověřující zadavatelé, Ministerstvo a Poskytovatel dále jednotlivě také jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavřely v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**NOZ**“), tuto

### **Smlouvu na poskytování služeb KIVS - KTS**

(dále jen „**Smlouva**“)

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

- A) Vláda České republiky přijala dne 30. května 2012 usnesení č. 385, o koncepci nákupu datových a hlasových služeb Komunikační infrastruktury veřejné správy v období po 27. březnu 2013 (dále jen „**Usnesení**“);
- B) Na základě Usnesení provádí Centrální zadavatel ve smyslu § 9 odst. 1 písm. b) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“),

centralizované zadávání spočívající v tom, že Centrální zadavatel zavedl dynamický nákupní systém (dále jen „DNS“) za účelem zadávání veřejných zakázek na poskytování datových a hlasových služeb Komunikační infrastruktury veřejné správy (dále jen „KIVS“), vymezených Usnesením a Centrálním zadavatelem, a to na účet jednotlivých ústředních orgánů státní správy, organizačních složek státu a jejich příspěvkových organizací a jiných subjektů veřejné správy; Centrální zadavatel je oprávněn pořizovat v rámci centralizovaného zadávání předmětné služby KIVS i pro sebe;

- C) Centrální zadavatel zavedl DNS v zadávacím řízení v souladu se ZZVZ a v souladu s relevantní právní úpravou zařadil Poskytovatele do DNS;
- D) Centrální zadavatel a Pověřující zadavatelé spolu uzavřeli Dohodu o centralizovaném zadávání, jejímž předmětem je závazek Centrálního zadavatele provádět zadávací řízení a centrálně zadávat veřejné zakázky na poskytování služeb KIVS na účet těchto Pověřujících zadavatelů;
- E) V návaznosti na uzavření Dohody o centralizovaném zadávání a vymezení konkrétních služeb KIVS poptávaných Pověřujícími zadavateli zahájil Centrální zadavatel dne 9. 2. 2018 zadávací řízení na veřejnou zakázku (dále jen „**Veřejná zakázka**“) na služby KIVS, jejichž bližší specifikace je obsažena v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 Smlouvy (dále jen **Služby**“), a následně v tomto zadávacím řízení (dále jen „**Zadávací řízení**“) vybral nabídku Poskytovatele jako ekonomicky nejvýhodnější; v případě, že Smlouva sdružuje Služby specifikované ve dvou a více Poptávkových listech vymezených v čl. 3.1. Smlouvy, považují se Služby vymezené v každém jednotlivém Poptávkovém listu za jednu Veřejnou zakázku;
- F) Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby dle Smlouvy;

SMLUVNÍ STRANY SE DOHODLY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

## 1. PŘEDMĚT, ÚČEL, DOBA TRVÁNÍ A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

### 1.1. Předmět Smlouvy

Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Ministerstvu a/nebo Pověřujícímu zadavateli, na jehož účet Centrální zadavatel provádí centralizované zadávání služeb KIVS, příslušné Služby.

### 1.2. Účel Smlouvy

Účelem Smlouvy je dosažení cílů stanovených v Usnesení a zajištění řádného poskytování Služeb Ministerstvu a/nebo Pověřujícím zadavatelům.

### 1.3. Doba trvání Smlouvy

Smlouva je pro Smluvní strany závazná od okamžiku její účinnosti dle čl. 12.2. Smlouvy a po celou dobu jejího trvání, tj. po dobu zavedení Služby (čl. 5.5. Smlouvy) a po dobu poskytování Služby (čl. 12.1. Smlouvy).

### 1.4. Místo plnění Smlouvy

Místem plnění Smlouvy je území České republiky.

## 2. JEDNÁNÍ MINISTERSTVA PŘI UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY

### 2.1. Jednání Ministerstva při uzavírání Smlouvy

Ministerstvo při uzavírání Smlouvy jedná:

- (i) vlastním jménem a na vlastní účet; a/nebo
- (ii) vlastním jménem a na účet Pověřujících zadavatelů v souladu s § 9 odst. 1 písm. b) ZZVZ.

## 2.2. Koncový uživatel

Koncovým uživatelem ve smyslu § 2 písm. c) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), a zároveň příjemcem Služeb (dále jen „**Koncový uživatel**“) je v případě jednání Ministerstva vlastním jménem a na vlastní účet Ministerstvo, v případě jednání Ministerstva vlastním jménem a na účet Pověřujících zadavatelů je to Pověřující zadavatel, na jehož účet je jednáno.

## 2.3. Jednání Ministerstva po uzavření Smlouvy

Ministerstvo je ústředním orgánem státní správy pro vnitřní věci dle § 12 odst. 1 zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a mimo jiné plní koordinační úlohu pro informační a komunikační technologie.

V případě, že Ministerstvo není současně Koncovým uživatelem a nenáleží mu práva a povinnosti Koncového uživatele vyplývající ze Smlouvy, je Ministerstvo oprávněno za účelem plnění koordinační úlohy pro informační a komunikační technologie vykonávat pro účely této Veřejné zakázky pouze ty činnosti a náleží mu pouze ta oprávnění a ty povinnosti, na kterých se Smluvní strany ve Smlouvě výslovně dohodly.

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

## 3. **CENA ZA SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

### 3.1. Cena za Služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy

Cena za Služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy vychází z cenové nabídky Poskytovatele podané v Zadávacím řízení, uvedené pro konkrétní Služby na předtisku (dále jen „**Poptávkový list**“), obsahujícím detailní specifikaci poptávaných Služeb, jejich kódy, množství, místo a Dobu poskytování Služby a cenu (Příloha č. 1).

### 3.2. Cena za zavedení Služby (zřizovací poplatek) pro stejné Služby

V případě, že Koncovému uživateli byla ke dni předcházejícímu zavedení Služby poskytována Poskytovatelem stejná služba (přičemž není rozhodné, zda Poskytovatel poskytoval Koncovému uživateli stejnou službu na základě dřívější smlouvy uzavřené v zadávacím řízení v rámci DNS nebo na základě jiné smlouvy), není Poskytovatel oprávněn účtovat za zavedení takové Služby dle Smlouvy zřizovací poplatek. Stejnou službou se rozumí služba, která svými technickými parametry odpovídá parametrům definujícím v Poptávkovém listu Poskytovatelem zavedenou Službu, včetně shodné konfigurace těchto parametrů a použitých HW komponent, nedohodne-li se Koncový uživatel s Poskytovatelem jinak. Tímto ustanovením není dotčeno právo Poskytovatele neúčtovat zřizovací poplatek v případech, kdy tak uzná za vhodné nebo kdy se tak dohodne s Koncovým uživatelem.

### 3.3. Zúčtovací období

S ohledem na potřebu jednotného systému placení a kontroly se pro účely Smlouvy stanovuje zúčtovací období, za něž Poskytovatel vyúčtuje ceny za poskytnuté Služby, jež odpovídá kalendářnímu měsíci, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

### 3.4. Daně a poplatky

Pokud není výslovně stanoveno jinak, nezahrnuje žádné ujednání o ceně obsažené ve Smlouvě daň z přidané hodnoty ani jiné daně a poplatky, jež se mohou na Služby poskytované dle Smlouvy v daném okamžiku v souladu s účinnými právními předpisy vztahovat. Nestanoví-li pro konkrétní daň nebo poplatek obecně závazný právní předpis výslovně jinak, platí, že takovou daň nebo poplatek hradí Poskytovatel.

### 3.5. Úhrada ze strany Koncového uživatele

Cenu za Služby dle Smlouvy hradí Poskytovateli příslušný Koncový uživatel, není-li písemně dohodnuto jinak. U Služeb sdílených více Koncovými uživateli hradí Služby zcela nebo zčásti Koncový uživatel (i) uvedený v příslušném Poptávkovém listu dané Služby, (ii) o němž to stanoví Smlouva, nebo (iii) který to písemně sdělí Poskytovateli (a pro informaci též Ministerstvu) po uzavření Smlouvy.

### 3.6. Vymezení ceny poskytnutých Služeb jednotlivým Koncovým uživatelům

Poskytovatel bude vystavovat daňový doklad jednotlivě na vrub každého Koncového uživatele. Nebude-li Koncový uživatel písemně požadovat jinak, vystaví Poskytovatel daňový doklad souhrnně pro všechny Služby dle Poptávkového listu, které byly v příslušném období poskytnuty konkrétnímu Koncovému uživateli. V případě žádosti Koncového uživatele je Poskytovatel dále povinen:

- (i) jednotlivé odebrané Služby daným Koncovým uživatelem definovat podle místa poskytnutí Služby; a
- (ii) u Služby sdílené více Koncovými uživateli rozdělit fakturované Služby podle jednotlivých Koncových uživatelů v poměru určeném (i) v příslušném Poptávkovém listu dané Služby, (ii) ve Smlouvě, nebo (iii) v písemném sdělení Poskytovateli (a pro informaci též Ministerstvu) po uzavření Smlouvy.

### 3.7. Požadavky na zajištění sledování vlastních nákladů Koncových uživatelů

Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo jsou oprávněni Poskytovateli písemně sdělit požadavky na sledování nákladů ve vztahu ke Službám poskytovaným jednotlivému Koncovému uživateli. Poskytovatel je v takovém případě povinen ve vztahu k takovému Koncovému uživateli vystavovat pouze daňové doklady obsahující podrobný rozpis Služeb poskytnutých ze strany Poskytovatele Koncovému uživateli v příslušném kalendářním měsíci. Takový podrobný rozpis Služeb musí odpovídat Pověřujícím zadavatelem nebo Ministerstvem oznámeným požadavkům na sledování vlastních nákladů daného Koncového uživatele. Pokud Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo nesdělí Poskytovateli své požadavky na sledování vlastních nákladů, platí, že rozpis poskytnutých Služeb bude respektovat členění dle Poptávkového listu.

### 3.8. Splatnost ceny

Cena za Služby poskytované Poskytovatelem Koncovému uživateli dle Smlouvy bude hrazena zpětně za každý kalendářní měsíc, v němž byly příslušné Služby poskytnuty, s tím, že cena je splatná třicet (30) dní poté, co Poskytovatel doručí Koncovému uživateli daňový doklad na příslušnou částku. V případě doručení daňového dokladu v období od 10. prosince do 31. března bude cena za Služby splatná šedesát (60) dnů od doručení daňového dokladu.

### 3.9. Obsah daňového dokladu

Jakýkoliv daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy a bude vystaven a doručen Koncovému uživateli nejpozději do sedmáctého (17.) dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po skončení příslušného kalendářního měsíce a bude obsahovat podrobný rozpis Služeb poskytnutých ze strany Poskytovatele Koncovému uživateli v příslušném kalendářním měsíci, včetně označení Smlouvy, identifikátoru Služby, paušální platby, instalačního poplatku, případného hovorného, jakož i případně dalších náležitostí stanovených ve Smlouvě nebo dohodnutých písemně s Koncovým uživatelem. Cenu za Služby poskytované Poskytovatelem Koncovému uživateli dle Smlouvy nebude Poskytovatel v rámci daňového dokladu žádným způsobem zaokrouhlovat; v opačném případě se jedná o vadu faktury a Koncový uživatel je oprávněn postupovat dle čl. 3.10. Smlouvy.

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

### 3.10. Vady fakturace a jejich vliv na splatnost ceny

Koncový uživatel je oprávněn vrátit Poskytovateli přede dnem splatnosti příslušnou fakturu (daňový doklad) bez zaplacení, pokud taková faktura nemá náležitosti uvedené ve Smlouvě nebo má jiné závady v obsahu nebo formě stanovené obecně závaznými právními předpisy, a to s uvedením důvodu vrácení. Poskytovatel je povinen po vrácení faktury vyhotovit fakturu novou, a to do patnácti (15) dnů ode dne doručení vráceného daňového dokladu nebo výhrad k němu. Důvodným vrácením přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury (daňového dokladu). Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené nebo nově vystavené faktury (daňového dokladu).

### 3.11. Vypořádání vadné fakturace

V případě, že Koncový uživatel uhradí částku, která však byla Poskytovatelem nesprávně vyúčtována, je Poskytovatel povinen provést vypořádání vadné fakturace formou daňového dokladu, obsahujícího mj. i vymezení jednotlivých Služeb, na které byla provedena vadná fakturace s vyznačením nesprávných i správných částek, které byly uhrazeny a které měly být správně uhrazeny, případně další údaje dle požadavku Koncového uživatele. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany konstatují, že Koncový uživatel není za Služby, které byly nesprávně vyúčtovány, povinen platit cenu nebo její část.

### 3.12. Způsob úhrady ceny

Cena za Služby poskytované Poskytovatelem Koncovému uživateli dle Smlouvy bude hrazena bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, nebo Poskytovatelem písemně oznámený Koncovému uživateli.

### 3.13. Prodlení s úhradou ceny

Jestliže Koncový uživatel neuhradí Poskytovateli řádně a včas jakoukoliv část ceny řádně uplatněné daňovým dokladem, bude Koncový uživatel povinen zaplatit příslušnému Poskytovateli úrok z prodlení z dlužné části ceny, a to za každý započatý den prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí příslušnými právními předpisy.

### 3.14. Předběžná kontrola fakturace

Koncovému uživateli, který to Poskytovateli písemně sdělí, je příslušný Poskytovatel povinen elektronicky doručit nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů po ukončení příslušného zúčtovacího období podklad pro vyúčtování ceny za Služby poskytnuté tomuto Koncovému

uživateli v uplynulém zúčtovacím období. Koncový uživatel je po doručení podkladů oprávněn nejpozději do tří (3) pracovních dnů doručit Poskytovateli připomínky k doručeným podkladům. Na základě těchto připomínek může Poskytovatel ve vztahu k příslušnému Koncovému uživateli upravit dané vyúčtování ceny za příslušné zúčtovací období, pokud uzná tyto připomínky jako oprávněné. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele vystavit daňový doklad v řádném termínu v souladu s příslušnými právními předpisy. Doručením či nedoručením připomínek ze strany Koncového uživatele k příslušným podkladům nejsou dotčena práva Koncového uživatele na reklamaci vyúčtované ceny za danou Službu a dané zúčtovací období, práva z vad plnění Poskytovatele, včetně případných práv na poskytnutí slevy z ceny, uplatnění sankcí apod. Případné reklamační řízení se řídí příslušnými ustanoveními ZEK.

### 3.15. Elektronické doručení daňového dokladu

Jakýkoliv řádný nebo opravný daňový doklad, vč. případného vypořádání fakturace daňovým dokladem dle čl. 3.11 Smlouvy, doručený dle Smlouvy příslušnému Koncovému uživateli, musí být současně doručen Koncovému uživateli také v elektronické podobě, podepsaný uznávaným elektronickým podpisem osoby oprávněné za Poskytovatele jednat, a to na elektronickou adresu určenou tímto Koncovým uživatelem.

### 3.16. Zálohové platby

Koncoví uživatelé neposkytují zálohové platby na cenu Služeb.

## 4. **VYHRAZENÉ ZMĚNY ZÁVAZKU**

### 4.1. Právo Koncových uživatelů uplatňovat změnové požadavky

Vzhledem k tomu, že uspokojování potřeb veřejného zájmu a plnění činnosti Koncových uživatelů s sebou nese dynamické nároky Koncových uživatelů na zajišťování Služeb, jež není s ohledem na standardní průběh zadávacího řízení možné smluvně zajistit bezodkladně, a s ohledem na povahu Služeb, vyhradil Centrální zadavatel dle § 100 odst. 1 ZZVZ v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky oprávnění Koncového uživatele během účinnosti Smlouvy písemně uplatnit u Poskytovatele změnové požadavky ohledně Služeb specifikovaných v Poptávkovém listu, které jsou dle Smlouvy poskytovány Koncovému uživateli, a to zejména co do počtu přípojek, rychlosti nebo jiných parametrů Služeb (dále jen „**Vyhrazené změny**“). Vyhrazené změny budou Koncovým uživatelem uplatněny v případech potřeby změn Služeb vyvolaných zejm. v důsledku nutnosti přijetí bezpečnostních opatření (např. opatření vyplývající ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti či opatření v souvislosti se správou prvků kritické infrastruktury, ve znění pozdějších předpisů) a v případech vyvolaných v důsledku úprav a optimalizace infrastruktury státu v odvětví komunikačních a informačních systémů (zejm. stěhování, rušení koncových bodů Služeb, navýšování kapacit Služeb při rozšiřování personálních kapacit atd.). Poskytovatel je povinen Vyhrazenou změnu uplatněnou Koncovým uživatelem provést, neznamená-li její provedení mimořádné technické nároky. Mimořádnými technickými nároky na zavedení příslušné služby se rozumí okolnosti, pro které Poskytovatel postupující s vynaložením odborné péče není schopen z důvodů, za něž není Poskytovatel odpovědný, dodržet maximální Doba zavedení Služby dle Smlouvy. Uplatnění Vyhrazené změny je Koncový uživatel oprávněn učinit v souladu a v rozsahu upraveném ZZVZ, Smlouvou a zadávacími podmínkami Zadávacího řízení.

#### 4.2. Maximální rozsah Vyhrazené změny

Na základě Vyhrazené změny může být celková cena Služeb dle Poptávkového listu specifikovaných ve vztahu k určitému Koncovému uživateli navýšena či snížena nejvýše o 30 % výchozí hodnoty. Výchozí hodnotou je cena Služeb, jež byla nabídnuta Poskytovatelem v nabídce v Zadávacím řízení na Veřejnou zakázku v rámci DNS, o níž Ministerstvo rozhodlo jako o ekonomicky nejvýhodnější; uplatnění Vyhrazené změny nemá na určení výchozí hodnoty vliv. Cena za Služby poskytované po uplatnění Vyhrazené změny bude stanovena způsobem dle Smlouvy, resp. bude vycházet z výchozí hodnoty Služeb nabídnuté Poskytovatelem v nabídce podané v Zadávacím řízení.

#### 4.3. Organizační vyhrazené změny

Koncový uživatel je oprávněn opakovaně uplatňovat Vyhrazené změny, které jsou vyvolány organizačními změnami ve struktuře Koncového uživatele (dále jen „**Organizační vyhrazené změny**“), včetně snížení množství Služeb, změny kvality Služeb, změny místa poskytování Služeb, převedení práv na poskytování Služeb (či jen některých z nich) na jiného Koncového uživatele apod. Uplatnění Organizační vyhrazené změny musí být doloženo řádným odůvodněním Koncového uživatele. Předpokládá-li realizace Organizační vyhrazené změny změnu poštovní adresy poskytování Služby, provede Poskytovatel s příslušným Koncovým uživatelem technické šetření. Cena za Služby poskytované po uplatnění Organizační vyhrazené změny bude stanovena způsobem dle Smlouvy.

#### 4.4. Nové služby

Koncový uživatel si vyhrazuje právo použít jednací řízení bez uveřejnění pro poskytnutí nových služeb Poskytovatelem dle § 100 odst. 3 ZZVZ a za podmínek stanovených v § 66 ZZVZ. Novými službami se rozumí obdobné služby odpovídající Veřejné zakázce. Předpokládaná hodnota nových služeb nepřevyší 30 % předpokládané hodnoty Veřejné zakázky. Cena za tyto nové služby nepřesáhne o více než 30 % jejich předpokládanou hodnotu ani nepřesáhne 30 % ceny uhrazené za Veřejnou zakázku. Nové služby mohou být sjednány v rozsahu odpovídajícímu výši předpokládané hodnoty nových služeb a poskytovány po dobu, která se odvíjí od sjednaného rozsahu nových služeb a předpokládané hodnoty nových služeb, to vše s přihlédnutím ke stanovené hranici ceny za nové služby dle věty čtvrté tohoto článku. Koncový uživatel je oprávněn zahájit jednací řízení bez uveřejnění do 3 let ode dne uzavření Smlouvy.

Následující ustanovení Smlouvy o Vyhrazených změnách se použijí též pro poskytování nových služeb, není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak.

#### 4.5. Centrální registr vyhrazených změn KIVS

Smluvní strany souhlasí s tím, že všechny Vyhrazené změny musí být uplatněny prostřednictvím Ministerstva, a to zasláním písemného požadavku Koncového uživatele Ministerstvu. Ministerstvo zaznamená požadavek do své evidence (dále jen „**Centrální registr vyhrazených změn KIVS**“) a po jeho vyhodnocení jej uplatní vůči Poskytovateli. Centrální registr vyhrazených změn KIVS administruje Ministerstvo a shromažďuje v něm všechny změnové požadavky Koncových uživatelů uplatněné dle Smlouvy. Údaje shromážděné v Centrálním registru vyhrazených změn KIVS, které se týkají příslušného Koncového uživatele, jsou tomuto Koncovému uživateli zpřístupněny v portálu KIVS.

#### 4.6. Účinnost Vyhrazené změny

Pokud není v rámci Vyhrazené změny uplatněné Koncovým uživatelem požadováno pozdější provedení změny Služby nebo nové služby, je Poskytovatel povinen zavést požadovanou změnu Služby nebo novou službu nejpozději ve lhůtě odpovídající příslušné Době zavedení



Služby, která běží od okamžiku doručení požadavku na uplatnění Vyhrazené změny Poskytovateli. Dojde-li uplatněním Vyhrazené změny k rušení Služby, je Poskytovatel povinen poskytování Služby zrušit nejpozději ke konci měsíce, pokud mu byl požadavek na zrušení Služby doručen do patnáctého (15.) dne předmětného měsíce, jinak od patnáctého (15.) dne měsíce následujícího po doručení požadavku na zrušení Služby.

4.7. Zřizovací poplatek při uplatnění Vyhrazené změny

Poskytovatel je oprávněn účtovat zřizovací poplatek při uplatnění Vyhrazené změny maximálně ve výši odpovídající rozdílu mezi zřizovacím poplatkem za změněnou nebo novou službu a zřizovacím poplatkem za dosavadní Službu, a to pouze v případě, že změněná nebo nová služba neodpovídá svými technologickými parametry původní Službě.

Od tohoto ustanovení je možné se odchýlit na základě písemné dohody mezi Koncovým uživatelem a Poskytovatelem, pokud Poskytovatel předloží Koncovému uživateli zdůvodněný požadavek na uhrazení zřizovacího poplatku při uplatnění Vyhrazené změny a Koncový uživatel tento požadavek schválí; uvedené platí i pro případ, že změněná nebo nová služba bude odpovídat svými technologickými parametry původní Službě.

4.8. Postoupení Vyhrazených změn

Každý Koncový uživatel je oprávněn uplatňovat Vyhrazenou změnu v povoleném rozsahu pouze ve vztahu ke Službám, které odebírá, ledaže mu jiný Koncový uživatel postoupí své právo na uplatnění Vyhrazených změn dle Smlouvy v rozsahu, jakým k okamžiku postoupení práva disponuje; postoupit lze pouze právo na uplatnění Vyhrazených změn, kterým jiný Koncový uživatel disponuje v rámci této Veřejné zakázky. Postoupení musí být uplatněno prostřednictvím Ministerstva, a to zasláním písemného požadavku Koncového uživatele Ministerstvu. Ministerstvo je oprávněno postoupení zprostředkovat. O čerpání Vyhrazených změn jednotlivými Koncovými uživateli a rozsahu postoupení práva na uplatnění Vyhrazených změn vede Ministerstvo evidenci v Centrálním registru vyhrazených změn KIVS.

4.9. Poskytování Služeb dle Vyhrazených změn

Sdělením Ministerstva Poskytovateli o uplatnění Vyhrazené změny vzniká povinnost Poskytovatele k poskytování Služeb Koncovému uživateli v požadovaném rozsahu. Koncový uživatel a Poskytovatel jsou povinni potvrdit den realizace Vyhrazených změn, od něž Poskytovatel zahájí či zahájil poskytování Služeb v rozsahu dotčeném uplatněním Vyhrazené změny, a to oběma Smluvními stranami podepsaným protokolem o převzetí Služeb, jehož kopii Koncový uživatel neprodleně zašle Ministerstvu.

4.10. Změny závazku mimo režim Vyhrazených změn

Oprávněním Koncového uživatele k uplatnění Vyhrazené změny dle Smlouvy není dotčeno právo Koncového uživatele a Poskytovatele dohodnout se o změně Služeb poskytovaných dle Smlouvy za podmínek stanovených v ZZVZ, zejména v § 222 ZZVZ.

4.11. Specifické požadavky Koncových uživatelů

Koncoví uživatelé jsou oprávněni u jednotlivých Služeb uvést své požadavky na jejich poskytování dané zejména zvláštními technickými podmínkami u příslušného Koncového uživatele. Poskytovatel je povinen k těmto požadavkům při poskytování Služeb přihlídnout.

## 5. UJEDNÁNÍ O ÚROVNI SLUŽEB

### 5.1. Kvalitativní ukazatele Služby

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby s příslušnou odbornou péčí a s využitím posledního stavu techniky. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu s požadavky zadávací dokumentace (především v souladu s Katalogovými listy Služeb). Služba musí být předána v souladu s technickými podmínkami zadávací dokumentace. Za správnost poskytovaných Služeb odpovídá v plném rozsahu Poskytovatel. Poskytovatel rovněž zajistí dodržování kvalitativních ukazatelů Služby dle Poptávkového listu (dále jen „Kvalitativní ukazatele“). Kvalitativními ukazateli, které jsou měřeny a jejichž porušení je sankcionováno, jsou dostupnost (SLA) a Doba zavedení Služby (jak je tento pojem dále definován), pokud není sjednáno jinak. Při zjišťování, zda byly dodrženy Kvalitativní ukazatele, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty:

- (i) vzniklé v důsledku nedodržení povinností ze strany Koncového uživatele (ať již vyplývajících ze zákona nebo ze Smlouvy); nebo
- (ii) vzniklé v důsledku jakékoliv události nebo okolnosti, již nemohl Poskytovatel s vynaložením odborné péče rozumně předpokládat ani jí zcela nebo zčásti zabránit; nebo
- (iii) vzniklé v důsledku odstávky písemně předem dohodnuté mezi Poskytovatelem a příslušným Koncovým uživatelem ve Smlouvě nebo na jejím podkladě.

Kvalitativní ukazatele budou posuzovány vždy odděleně pro jednotlivé Služby poskytované dle Poptávkového listu jednomu Koncovému uživateli.

### 5.2. Měření Kvalitativních ukazatelů Poskytovatelem

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

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

### 5.3. Vykazování Kvalitativních ukazatelů

Poskytovatel je povinen k žádosti Pověřujícího zadavatele a/nebo Ministerstva, popř. osoby pověřené ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, sdělit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) pracovního dne, aktuální hodnoty Kvalitativních ukazatelů. Do sedmi (7) dnů od konce každého kalendářního měsíce Poskytovatel zpřístupní příslušnému Pověřujícímu zadavateli a/nebo Ministerstvu, popř. osobě pověřené ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, souhrnné výkazy a přehledy plnění Kvalitativních ukazatelů v právě uplynulém kalendářním měsíci. V těchto výkazech a přehledech bude rovněž specifikován výpočet smluvních pokut uplatnitelných v důsledku nesplnění Kvalitativních ukazatelů. V případě, že má Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo, popř. osoba pověřená ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele sledováním

dodržování Kvalitativních ukazatelů, oprávněné pochybnosti o úplnosti, správnosti či pravdivosti takovýchto výkazů či přehledů, je Poskytovatel povinen doložit zde uvedené údaje dodatečnými údaji tak, aby umožnil jejich ověření z těchto hledisek.

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

#### 5.4. Vlastní měření Ministerstva

Žádné ustanovení ve Smlouvě neomezuje možnost Ministerstva, Pověřujícího zadavatele, popř. osoby pověřené ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele sledování dodržování Kvalitativních ukazatelů, provádět vlastní nezávislé měření Kvalitativních ukazatelů, k čemuž je Poskytovatel povinen poskytnout nezbytnou součinnost. V případě rozdílných hodnot měření a vykazování Kvalitativních ukazatelů ze strany Poskytovatele je rozhodný výsledek měření Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele.

#### 5.5. Doba zavedení Služby

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

#### 5.6. Běh Doby zavedení Služby

Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, počíná Doba zavedení Služby běžet nabytím účinnosti Smlouvy, a končí okamžikem, kdy Poskytovatel zahájil řádné poskytování Služby Koncovému uživateli a Koncový uživatel je schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebrat, tj. dnem podepsání Předávacího protokolu, který tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy, ze strany Poskytovatele a Koncového uživatele, nejpozději však uplynutím Doby zavedení Služby, bez ohledu na to, zda je Poskytovatelem Služba skutečně zavedena a zda je tedy Koncový uživatel schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebrat; od tohoto okamžiku běží Doba poskytování Služby dle čl. 12.1. Smlouvy.

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

Pověřující zadavatel je povinen předat Předávací protokol podepsaný Pověřujícím zadavatelem a Poskytovatelem Ministerstvu, a to do sedmi (7) dnů od jeho podpisu prostřednictvím e-mailu KIVS, a dále je povinen vložit údaj o dni podpisu Předávacího protokolu do portálu KIVS.

#### 5.7. Stavení Doby zavedení Služby

Po dobu, kdy Koncový uživatel neposkytnul potřebnou součinnost pro zahájení poskytování Služby v Době zavedení Služby a Poskytovatel na neposkytnutí této součinnosti bezodkladně Koncového uživatele a Ministerstvo písemně upozornil, včetně uvedení důsledků neposkytnutí vymezené součinnosti (tj. stavení běhu Doby zavedení Služby), neběží Doba zavedení Služby. Po odpadnutí prodlení Koncového uživatele běh Doby zavedení Služby pokračuje (tj. od skončení prodlení Koncového uživatele neběží nová Doba zavedení Služby, nýbrž pokračuje stavená dosavadní Doba zavedení Služby).

#### 5.8. Měřicí protokol

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

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

### 6. **CENTRÁLNÍ DOHLEDOVÉ MÍSTO A SERVICEDESK**

#### 6.1. Centrální dohledové místo

Ministerstvo je oprávněno zřídit centrální dohledové místo, jehož prostřednictvím budou jakékoli incidenty a závady ve vztahu ke Službám poskytovaným dle Smlouvy Koncovým uživatelům hlášeny příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje, že bude centrálnímu dohledovému místu poskytovat aktuální informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy Koncovým uživatelům, a to v elektronické formě (formát XML) a umožní centrálnímu dohledovému místu, resp. Ministerstvu nebo Pověřujícímu zadavateli přímý přístup do systému Poskytovatele obsahujícího aktuální (*on-line*) informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy Koncovým uživatelům. Pokud nebude sjednáno jinak, bude mít centrální dohledové místo přímý přístup do systému Poskytovatele obsahujícího aktuální (*on-line*) informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy minimálně v rozsahu umožňujícím: (i) ověřování fakturace za Služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy, (ii) ověřování informace o poskytovaných Službách danému Koncovému uživateli, a to minimálně vymezením KIVS ID, lokalizace Služby a parametricky Služby a dni zahájení Doby poskytování Služby, (iii) sledování změn Služeb poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy, a to vč. údajů o doručení požadavku na změnu, stavu změny a datu provedení změny a (iv) ověřování incidentů a závad ve vztahu ke Službám poskytovaným Poskytovatelem dle Smlouvy a sledování jejich řešení (*servicedesk*). Bez ohledu na existenci centrálního dohledového místa a jeho činnost při sledování závad a incidentů bude Poskytovatel po dobu trvání Smlouvy průběžně prostřednictvím svých dohledových systémů preventivně kontrolovat a monitorovat poskytování a zajištění Služeb dle Smlouvy, a to za účelem prevence incidentů a závad a jejich případného odstranění ještě před nahlášením ze strany centrálního dohledového místa. V případě, že centrální dohledové místo nevznikne, je Poskytovatel povinen Ministerstvu a Koncovým uživatelům dálkovým přístupem do vlastního

systemu zpřístupnit alespoň informace uvedené v tomto článku Smlouvy. Poskytovatel je povinen zřídit přístup pro dohledový systém centrálního dohledového místa Ministerstva na CPE zařízeních Poskytovatele umístěných u Koncových uživatelů.

#### 6.2. Povinnosti Koncového uživatele

Ministerstvo, případně Pověřující zadavatel poskytne Poskytovateli v nezbytném rozsahu (a v závislosti na charakteru incidentu či závady) rozumnou součinnost, jež je potřebná k dodržení závazků Poskytovatele ohledně dodržení Kvalitativních ukazatelů, zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. Koncový uživatel bude rovněž v dostatečném předstihu Poskytovatele informovat o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv na poskytování Služeb dle Smlouvy, zejména pak ve vztahu k předpokládanému rozsahu využití Služeb ze strany Koncového uživatele a softwarovým a hardwarovým aplikacím a zařízením Koncového uživatele.

#### 6.3. Bezplatnost řešení incidentů

V případě, že bude ze strany centrálního dohledového místa nahlášen Poskytovateli incident či závada, které se nepotvrdí být incidentem či závadou, nebude centrální dohledové místo, Koncový uživatel ani Ministerstvo povinen Poskytovateli uhradit jakékoli náklady, jež Poskytovatel v souvislosti s nahlášeným incidentem či závadou vynaložil (tj. zejména náklady na analýzu a vyhodnocení incidentu či závady a veškeré ostatní aktivity s tím související).

#### 6.4. Řešení incidentů a závad Služeb

Evidence incidentů a závad Služeb a jejich řešení a sledování se řídí dle následujících ustanovení:

- (i) Poskytovatel je bezodkladně po nabytí účinnosti Smlouvy povinen písemným vyjádřením adresovaným všem příslušným Koncovým uživatelům uvést telefonní číslo a další kontaktní údaje, na kterém bude existovat non-stop služba, která bude zaznamenávat všechny hlášené incidenty Koncových uživatelů;
- (ii) v případě, kdy Koncový uživatel zjistí závadu poskytované Služby, již se rozumí nesoulad (zhoršení) poskytovaných parametrů Služeb se sjednanými parametry Služby, bez zbytečného odkladu ji nahlásí Poskytovateli na jeho kontaktní údaje;
- (iii) Poskytovatel je povinen po nahlášení závady provést bez zbytečného odkladu analýzu závady, a pokud zjistí, že je závada na straně Poskytovatele, závadu odstranit v souladu s čl. 11.4 Smlouvy;
- (iv) v případě, že po nahlášení závady Poskytovatel zjistí, že příčina nahlášené závady spočívá v jednání Koncového uživatele nebo třetích osob, bez zbytečného odkladu po tomto zjištění jej vyzve k realizaci kroků, které závadu odstraní, jsou-li mu známy nebo měly-li by mu být známy s přihlédnutím k jeho odborným schopnostem a znalostem;
- (v) incident nebo závada Služby se považují za vyřešené okamžikem, kdy dané řešení incidentu nebo závady Služby bude vzájemně písemně odsouhlaseno Koncovým uživatelem a Poskytovatelem.

## 7. **KOORDINACE, INTEGRACE, MIGRACE**

### 7.1. Koordinace Služeb poskytovaných na základě Smlouvy

Koordinaci Služeb poskytovaných na základě Smlouvy a služeb v rámci KIVS poskytovaných na základě dalších smluv uzavřených s poskytovateli zařazenými do DNS provádí primárně každý Koncový uživatel samostatně, popř. tak činí osoba určená Koncovým uživatelem, a oznámená

Poskytovateli. Ministerstvo na základě pokynů Koncových uživatelů závazně stanoví požadavky na poskytované Služby z hlediska koordinace, integrace a migrace, a to již ve výzvě k podání nabídek na uzavření Smlouvy. Koordinace Služeb poskytovaných na základě Smlouvy je prováděna z hlediska vzájemného souladu služeb poskytovaných v rámci KIVS a dále též z hlediska vzájemného souladu těchto služeb v rámci jednotlivých komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů. Zvláštní požadavky na Služby poskytované dle Smlouvy z hlediska jejich koordinace s jinými službami poskytovanými v rámci KIVS či v rámci komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů budou ve vztahu ke Službám poskytovaným na základě Smlouvy vždy uvedeny ve Smlouvě.

#### 7.2. Integrace Služeb poskytovaných na základě Smlouvy

Služby poskytované na základě Smlouvy budou integrovány do komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů a tyto umožní, aby komunikační infrastruktury Koncových uživatelů mohly být integrovány do KIVS. Smluvní strany se zavazují vyvinout úsilí nezbytné k tomu, aby veškeré komunikační infrastruktury Koncových uživatelů byly plně integrovány do KIVS. Při shora popsaném procesu integrace komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů do KIVS budou Smluvní strany brát ohled na stávající řešení komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů (včetně existujících sítí) s cílem účelného využití již vynaložených prostředků (investic) na straně Koncových uživatelů (ochrana investic), na provozní potřeby Koncových uživatelů a bezpečnostní politiku komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů. Zvláštní požadavky na Služby poskytované dle Smlouvy z hlediska jejich integrace do komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů a z hlediska integrace komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů do KIVS budou ve vztahu ke Službám poskytovaným na základě Smlouvy vždy uvedeny ve Smlouvě.

#### 7.3. Migrace Služeb při změně jejich poskytovatele

Poskytovatel je povinen poskytnout, a to i po skončení poskytování Služeb Koncovému uživateli, maximální součinnost novému poskytovateli a Koncovému uživateli při migraci (převodu) Služeb na služby v rámci KIVS dle nově uzavřené smlouvy s jiným poskytovatelem tak, aby kontinuita poskytování služeb Koncovému uživateli nebyla narušena. Sdělí-li Koncový uživatel takový požadavek Poskytovateli, jsou Poskytovatel a nový poskytovatel povinni bezodkladně po uzavření příslušné smlouvy s novým poskytovatelem zpracovat návrh migrace Služeb a předat jej Koncovému uživateli. Koncový uživatel, Poskytovatel a nový poskytovatel dohodnou organizaci ukončení stávajících a zahájení poskytování nových služeb tak, aby nedocházelo k čerpání finančních prostředků ze státního rozpočtu dvakrát, a to z důvodu dvojí fakturace stávajících a nově zřízených a předaných služeb.

#### 7.4. Migrace, změna Služeb stávajícím Poskytovatelem

Poskytovatel zajistí, aby kontinuita služeb poskytovaných Koncovému uživateli při změně nebo migraci nebyla narušena. Sdělí-li Koncový uživatel takový požadavek Poskytovateli, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření příslušné nové smlouvy nebo při uplatnění změny zpracovat zdarma návrh migrace nebo změny Služeb a předat jej Koncovému uživateli. Koncový uživatel a Poskytovatel dohodnou organizaci ukončení stávajících a zahájení poskytování nových nebo měněných Služeb tak, aby nedocházelo k čerpání finančních prostředků ze státního rozpočtu dvakrát a to z důvodu dvojí fakturace stávajících a nově zřízených a předaných služeb.

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

Na výzvu pověřeného zástupce příslušného Koncového uživatele je Poskytovatel povinen zajistit účast svého zástupce na osobní schůzce s osobou nebo osobami pověřenými Koncovým

uživatel, za účelem dohodnutí konkrétních podmínek migrace Služeb. Zástupce Poskytovatele je povinen poskytnout součinnost při vyhotovení zápisu z uvedeného osobního jednání, který bude obsahovat závazně dohodnuté podmínky migrace Služeb, a opatřit jej svým podpisem (dále jen „Zápis“). Nezávazný vzor Zápisu je Přílohou č. 6 této Smlouvy. Výše uvedenou povinnost Poskytovatel nemá, dohodne-li se s příslušnými Koncovými uživateli, že splnění uvedené povinnosti nebude vyžadováno.

#### 7.6. Kontaktní osoby

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

Koncový uživatel:

Jméno a příjmení:		
Telefonní číslo:		
E-mail:		

Poskytovatel:

Jméno a příjmení:		
Telefonní číslo:		
E-mail:		

### 8. **SPOLUPRÁCE MINISTERSTVA, POSKYTOVATELE A POVĚŘUJÍCÍCH ZADAVATELŮ**

#### 8.1. Vzájemná spolupráce

Po celou dobu trvání Smlouvy si budou Ministerstvo, Poskytovatel a Pověřující zadavatelé vzájemně poskytovat součinnost a informace, jež jsou potřebné ke splnění jejich závazků dle Smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje poskytnout Koncovému uživateli součinnost při provádění bezpečnostních opatření a hlášení kybernetických bezpečnostních incidentů podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů) a jeho prováděcích právních předpisů, resp. v návaznosti na opatření vydaná Národním bezpečnostním úřadem. Poskytovatel je tak zejména povinen zdarma k žádosti Koncového uživatele navrhnout bez zbytečného odkladu způsob implementace příslušných bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem do poskytování Služeb a umožnit Koncovému uživateli (po dosažení dohody o plnění a příslušné ceně) navýšit bezpečnostní parametry Služeb způsobem dle čl. 4 Smlouvy nebo provést jiná související plnění; tím není dotčeno provedení bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem ze strany Poskytovatele v případech, kdy je osobou povinnou ve smyslu výše uvedených právních předpisů.

#### 8.2. Možnost poddodávek

Poskytovatel je oprávněn, pokud nebude dohodnuto jinak, k poskytování Služeb a plnění svých dalších závazků dle Smlouvy, používat jako poddodavatele třetí osoby. Koncový uživatel může

v návaznosti na dohodnutou bezpečnostní politiku nebo z jiného důležitého důvodu stanovit závazná omezení týkající se používání poddodavatelů ze strany Poskytovatele, zejména pak ve vztahu k přístupu do prostor nebo informačních systémů Koncového uživatele. V případě použití poddodavatele není jakkoli dotčena odpovědnost Poskytovatele za případné nesplnění či vadné plnění příslušných závazků.

I v případě, že Poskytovatel použije k poskytování Služeb a plnění svých závazků dle Smlouvy poddodavatele, jakákoli oznámení, žádosti či jiné sdělení činí vůči Koncovému uživateli a Ministerstvu Poskytovatel.

#### 8.3. Využití poskytovaných Služeb

Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že Služby poskytované ze strany Poskytovatele na základě Smlouvy budou určeny k využití v rámci zákonem stanovené činnosti příslušných Koncových uživatelů, zejména pak k výkonu a zajištění výkonu veřejné správy a dalších činností, jež s výkonem veřejné správy souvisí. Jednotliví Koncoví uživatelé v přiměřeném rozsahu zajistí, aby takových Služeb nebylo zneužíváno k jiným účelům, než ke kterým mají být ve smyslu předchozí věty ze strany Poskytovatele poskytovány.

#### 8.4. Řídící výbor

Komplexní hodnocení Smlouvy provádí na nejvyšší úrovni Řídící výbor (složený z nejméně jednoho zástupce Ministerstva, jednoho zástupce Poskytovatele a jednoho zástupce příslušného Pověřujícího zadavatele), jenž bude svoláván ze strany Ministerstva dle aktuální potřeby, obvykle jednou za kalendářní čtvrtletí. Ministerstvo, Poskytovatel a příslušný Pověřující zadavatel si bez zbytečného odkladu písemně oznámí totožnost a kontaktní údaje (např. telefonní číslo, faxové číslo, emailovou adresu a poštovní adresu) svých zástupců v řídicím výboru. Jakékoliv oznámení vztahující se k jednání řídicího výboru, popř. k osobám zástupců v řídicím výboru, bude učiněno v souladu se Smlouvou. Jakékoliv závěry takového hodnocení budou ze strany Ministerstva zpracovány v písemné podobě a předloženy Poskytovateli a dotčeným Pověřujícím zadavatelům s tím, že jim bude v každém případě poskytnuta přiměřená doba na vyjádření k příslušnému hodnocení. V návaznosti na vyjádření Poskytovatele a dotčených Pověřujících zadavatelů vydá Řídící výbor případná doporučení pro řešení problémů.

#### 8.5. Kontaktní osoby

Vzájemný styk mezi Poskytovatelem a Koncovými uživateli dle Smlouvy bude na pracovní úrovni probíhat prostřednictvím Kontaktních osob, jejichž totožnost a kontaktní údaje (např. telefonní číslo, faxové číslo, emailovou adresu a poštovní adresu) si Poskytovatel a Koncový uživatel vzájemně bez zbytečného odkladu písemně oznámí (totéž platí i pro jakékoli změny Kontaktních osob, popř. jejich kontaktních údajů).

#### 8.6. Interní předpisy Koncových uživatelů

Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle Smlouvy postupovat s odbornou péčí a dodržovat též existující interní předpisy příslušného Koncového uživatele (např. bezpečnostního, technického a provozního charakteru), které mají vliv na poskytování Služeb dle Smlouvy a s nimiž bude Poskytovatel ze strany jednotlivých Koncových uživatelů seznámen.



## 9. DŮVĚRNOST INFORMACÍ A OCHRANA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

### 9.1. Veřejnost Smlouvy

Smluvní strany prohlašují, že žádné ustanovení Smlouvy nepodléhá obchodnímu tajemství ani není jinak chráněné právními předpisy z hlediska důvěrnosti. Znění Smlouvy lze v plném rozsahu zveřejnit.

### 9.2. Ochrana duševního vlastnictví

V případě, že výsledkem Služeb poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy bude jakýkoliv nehmotný statek, jenž nevznikl (plně či částečně) v důsledku duševní tvůrčí činnosti Ministerstva, Pověřujícího zadavatele či třetí osoby a jenž je předmětem jakýchkoliv práv duševního vlastnictví (zejména autorského práva), pak si Poskytovatel v maximálním povoleném rozsahu stanoveném platnými právními předpisy ponechá taková práva a Ministerstvu a Pověřujícímu zadavateli udělí pouze nepřevoditelnou, nevýhradní a na dobu trvání Smlouvy omezenou licenci užívat daný nehmotný statek k účelu, k němuž byl Poskytovatelem ve prospěch Ministerstva či Pověřujícího zadavatele v předmětné souvislosti vytvořen (taková licence však bude vždy umožňovat využití licencovaného duševního vlastnictví v rámci KIVS, a to po dobu trvání Smlouvy). Má se za to, že odměna za takovou licenci je již zahrnuta v ceně za Služby poskytované ze strany Poskytovatele na základě Smlouvy (nedojde k navýšení ceny za Služby o částku odpovídající odměně za licenci). Pokud se však bude Ministerstvo či Pověřující zadavatel v souvislosti s poskytováním Služeb dle Smlouvy podílet na vytvoření jakéhokoliv nehmotného statku, jenž je předmětem jakýchkoliv práv duševního vlastnictví (zejména autorského práva), budou se práva a povinnosti vyvstávající v souvislosti řídit platnými právními předpisy.

## 10. PROHLÁŠENÍ POSKYTOVATELE

### 10.1. Prohlášení Poskytovatele

Poskytovatel bere na vědomí, že Ministerstvo a Pověřující zadavatelé při uzavírání Smlouvy berou mimo jiné v úvahu rozsah a pravdivost níže uvedených prohlášení Poskytovatele. Poskytovatel tímto prohlašuje, že ke dni uzavření Smlouvy:

- (i) Poskytovatel je společností řádně založenou a platně existující podle právních předpisů České republiky;
- (ii) Poskytovatel má nezbytná schválení jednotlivých orgánů Poskytovatele, popř. jiných subjektů, a je způsobilý k uzavření Smlouvy a k realizaci plnění zamýšleného Smlouvou, a to za podmínek dle Smlouvy, a že osoby podepisující Smlouvu jménem nebo za Poskytovatele jsou k tomuto řádně oprávněny;
- (iii) Poskytovatel splňuje kvalifikační předpoklady a ostatní podmínky stanovené v zadávací dokumentaci v Zadávacím řízení;
- (iv) Poskytovatel není v platební neschopnosti a podle nejlepšího vědomí Poskytovatele neprobíhají žádná řízení týkající se likvidace, úpadku, exekuce, prodeje podniku Poskytovatele nebo jeho části nebo jiná řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**insolvenční zákon**“), včetně smírčího řízení, insolvenčního řízení nebo ujednání s věřiteli ve vztahu k likvidaci, exekuci, prodeji podniku nebo části podniku nebo jiné řízení o úpadku ve vztahu k Poskytovateli. Podle nejlepšího vědomí Poskytovatele nebyly podniknuty žádné kroky k vynucení jakéhokoliv zajištění majetku Poskytovatele a nedošlo k žádné události, která by zakládala právo takové zajištění vynucovat; výrazem „nejlepší vědomí

Poskytovatele“ se ve Smlouvě rozumí informace, které management a odpovědní pracovníci Poskytovatele mají nebo by měli mít či znát při postupu s péčí řádného hospodáře;

- (v) Poskytovatel je na základě veškerých nezbytných úkonů, které učinil řádně a platně, oprávněn k tomu, aby uzavřel a plnil Smlouvu po celou dobu její účinnosti, a pokud Smlouva výslovně nestanoví jinak, nebude za tímto účelem nutný žádný souhlas, zproštění, schválení, licence, jmenování ani oprávnění či jakékoli prohlášení, oznámení o učinění podání jakékoli osobě nebo instituci, a nezakládá se tím ani nebude založeno žádné porušení ujednání či dohody, rozsudků, rozhodčích nálezů a právních předpisů, kde je Poskytovatel jednou ze stran nebo jimiž je vázán Poskytovatel či jakákoliv část jeho majetku;
- (vi) Smlouva představuje platný a právně závazný závazek Poskytovatele, který je vůči Poskytovateli vynutitelný v souladu s podmínkami Smlouvy;
- (vii) dle nejlepšího vědomí Poskytovatele udržuje Poskytovatel v platnosti ve všech zásadních ohledech licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná právními předpisy platnými pro poskytování Služeb dle Smlouvy a nehrozí, že by platnost takové licence, souhlasu, povolení a oprávnění byla ukončena.

#### 10.2. Nepravdivost prohlášení Poskytovatele

V případě, že se jakékoli prohlášení Poskytovatele dle Smlouvy ukáže jako nepravdivé, má se za to, že Poskytovatel v takovém případě porušil Smlouvu podstatným způsobem, přičemž Poskytovatel dále nahradí Pověřujícímu zadavateli a/nebo Ministerstvu veškerou škodu nebo újmu, která Pověřujícímu zadavateli a/nebo Ministerstvu vznikne v důsledku takového stavu.

#### 10.3. Závazek na zajištění pravdivosti a platnosti prohlášení Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje vyvinout dostatečné úsilí pro to, aby prohlášení Poskytovatele dle Smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy. Každý Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo jsou oprávněni skutečnosti uvedené v čl. 10.1 Smlouvy nezávisle ověřit nebo požádat Poskytovatele, aby zdarma poskytl Pověřujícímu zadavateli nebo Ministerstvu doklad potvrzující tvrzené skutečnosti.

### 11. **SMLUVNÍ POKUTY, SLEVA Z CENY A NÁHRADA ŠKODY**

#### 11.1. Smluvní pokuta pro nedodržení Doby zavedení Služby

Pokud Poskytovatel ve vztahu ke Službě poskytované dle Smlouvy Koncovému uživateli nesplní Kvalitativní ukazatel „Doba zavedení Služby“ tak, jak je tento vymezen v čl. 5.5. Smlouvy, a dostane se tak do prodlení se zavedením Služby, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle následující tabulky:

**Tabulka č. 1**

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

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

#### 11.2. Smluvní pokuta pro nedodržení dostupnosti

Pokud Poskytovatel ve vztahu k Službě poskytované dle Smlouvy Koncovému uživateli nesplní Kvalitativní ukazatel „dostupnost“ tak, jak je tento vymezen v příslušném Poptávkovém listu, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu, jejíž výše je uvedena níže, a to i opakovaně za každé rozhodné období, v němž nedosáhl definované hodnoty. Dostupnost pro jednotlivé Služby je měřena na předávacím rozhraní Služby a bude vypočtena podle následujícího vzorce:

$$(M - N)/M) \times 100$$

kde:

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

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

Stanovení výše smluvní pokuty:

1. 1% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,1% a méně než 0,2%
2. 5% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,2% a méně než 0,5%
3. 20% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,5% a méně než 0,7%
4. 35% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,7% a méně než 1%
5. 60% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 1% a méně než 1,5%
6. 80% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 1,5% a méně než 2%
7. 100% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 2% a více.

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

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

- (i) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 5.2. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- (ii) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 5.3. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- (iii) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 5.8. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

#### 11.4. Odstranění závady Služby

Poskytovatel je povinen odstranit závadu Služby, pro niž jsou v Poptávkovém listu stanovena SLA, ve lhůtách stanovených SLA dané Služby, a závadu Služby, pro niž není v Poptávkovém

listu uvedeno SLA, do sedmi (7) kalendářních dnů od nahlášení závady, nedohodnou-li se Koncový uživatel a Poskytovatel jinak. Pokud Poskytovatel ve lhůtách pro odstranění vady příslušnou závadu Služby neodstraní, ztrácí nárok na zaplacení poměrné části měsíčního poplatku (ceny) za tuto Službu, odpovídající ceně Služby za dobu, po niž byla překročena lhůta pro odstranění závady Služby.

#### 11.5. Sleva z ceny Služby

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

#### 11.6. Společná ustanovení o smluvních pokutách

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

Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě šedesáti (60) dnů ode dne, kdy Poskytovateli byla doručena písemná výzva Koncového uživatele. Poskytovatel uhradí smluvní pokutu bezhotovostním převodem na bankovní účet uvedený v písemné výzvě Koncového uživatele.

Zánik primárního závazku Poskytovatele jeho pozdním splněním neznamena zánik nebo omezení nároku Koncového uživatele na smluvní pokutu za prodlení Poskytovatele. Smluvní pokuty nejsou závislé na zavinění ani na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty dle Smlouvy není dotčeno právo Koncového uživatele na náhradu škody ze stejného důvodu, a to v části přesahující uplatněnou nebo zaplacenou smluvní pokutu.

#### 11.7. Náhrada škody

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

### 12. **ÚČINNOST SMLOUVY, DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY, ZÁNİK SMLOUVY**

#### 12.1. Doba poskytování Služby

Služby dle Smlouvy jsou poskytovány po dobu 48 měsíců.

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

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

#### 12.2. Účinnost Smlouvy

Smlouva se stává účinnou dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv ve smyslu § 6 a 7 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

### 12.3. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv

Ministerstvo je povinno bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů od uzavření Smlouvy, zaslat Smlouvu správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv. Pokud Ministerstvo v této lhůtě Smlouvu správci registru smluv nezašle, je povinen Smlouvu bez zbytečného odkladu zaslat správci registru smluv k uveřejnění Poskytovatel.

Smlouva bude v registru smluv uveřejněna pod číslem jednacím Ministerstva uvedeným v záhlaví této Smlouvy.

### 12.4. Zánik Smlouvy před uplynutím doby jejího trvání

Před sjednaným ukončením účinnosti Smlouvy lze Smlouvu ukončit:

- (i) na základě písemné dohody Smluvních stran,
- (ii) výpovědí ze strany Koncového uživatele s výpovědní dobou do konce měsíce, v němž byla výpověď Poskytovateli doručena, v případě, že Poskytovatel poruší Smlouvu podstatným způsobem (čl. 12.5 Smlouvy),
- (iii) výpovědí ze strany Koncového uživatele s výpovědní dobou do konce měsíce, v němž byla výpověď Poskytovateli doručena, v případě, že Koncový uživatel využije své právo vypovědět Smlouvu z důvodu dle čl. 12.6. nebo dle čl. 12.7 Smlouvy, nebo
- (iv) výpovědí ze strany Koncového uživatele s výpovědní dobou do konce měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď Poskytovateli doručena, a to v rozsahu celé Smlouvy nebo jen zčásti, v případě, že:
  - a) Poskytovatel poruší svou povinnost poskytnout součinnost dle čl. 8.1. Smlouvy; nebo
  - b) nedošlo k dohodě o ceně či jiných parametrech plnění k provedení bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem dle čl. 8.1. Smlouvy; nebo
  - c) provedení bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem dle čl. 8.1. Smlouvy není realizovatelné za podmínek Smlouvy; nebo
  - d) došlo k organizačním změnám ve struktuře Koncového uživatele v rozsahu, který neumožňuje uplatnění Organizačních vyhrazených změn Koncovým uživatelem dle Smlouvy a který má za následek, že odpadl důvod odebrání Služeb tímto Koncovým uživatelem.

### 12.5. Podstatné porušení Smlouvy

Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že pro účely Smlouvy je porušení podstatné zejména, jestliže

- a) Poskytovatel nezahájí řádné poskytování Služby v Době zavedení Služby,
- b) Poskytovatel neposkytne maximální součinnost novému poskytovateli a Koncovému uživateli při migraci (převodu) Služeb na služby v rámci KIVS dle nově uzavřené smlouvy s jiným poskytovatelem tak, aby kontinuita poskytování Služeb Koncovému uživateli nebyla narušena (čl. 7.3. Smlouvy),
- c) Poskytovatel nezajistí, aby kontinuita Služeb poskytovaných Koncovému uživateli při změně nebo migraci nebyla narušena (čl. 7.4. Smlouvy),
- d) Smluvní strana porušující Smlouvu věděla v době uzavření Smlouvy nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu Smlouvy, že jiná Smluvní

strana nebude mít zájem na plnění povinností při takovém porušení Smlouvy; uvedené se týká i případů poskytnutí vadného plnění a plnění, které je v rozporu se zadávací dokumentací KIVS 2017-2021,

e) je tak dále stanoveno ve Smlouvě.

#### 12.6. Výpověď Smlouvy pro nevýhodnost

Pokud jiný poskytovatel veřejných služeb elektronických komunikací než Poskytovatel:

- (i) bude nabízet ve svém veřejném a závazném ceníku služeb a reálně poskytovat služby rovnocenné (co do kvality, obsahu, rozsahu, technického řešení a smluvních podmínek) se Službami poskytovanými dle Smlouvy, za podmínek výhodnějších pro Koncového uživatele, než jaké jsou uvedeny ve Smlouvě, a
- (ii) bude objektivně důvodné předpokládat, že takový poskytovatel splňuje nebo je schopen splnit podmínky pro podání nabídky pro danou Službu, uvedené pro zařazení do DNS, v němž byla Veřejná zakázka zadávána, a ve výzvě pro podání nabídek na Veřejnou zakázku;

zavazuje se Poskytovatel do patnácti (15) kalendářních dnů od písemného upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele na tuto skutečnost, které bude obsahovat zejména popis a cenu příslušných služeb jiného poskytovatele, zahájit s Ministerstvem a Koncovým uživatelem jednání o možnosti úprav podmínek pro poskytování Služeb dle Smlouvy výhodnějších pro příslušného Koncového uživatele.

Pokud Poskytovatel, po předchozím projednání příslušného upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, písemně neakceptuje do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, nedohodnou-li se Koncový uživatel a Poskytovatel jinak, návrh Ministerstva a/nebo Koncového uživatele upravit podmínky pro poskytování Služeb dle Smlouvy tak, aby svojí výhodností pro Koncového uživatele odpovídaly podmínkám jejich poskytování jiného poskytovatele veřejných telekomunikačních služeb ve smyslu tohoto článku Smlouvy, je Koncový uživatel oprávněn Smlouvu kdykoli poté vypovědět s výpovědní dobou ke konci měsíce, v němž byla výpověď doručena.

#### 12.7. Výpověď Smlouvy ve zvláštním případě

Pokud bude Poskytovatel závazně nabízet a reálně poskytovat služby rovnocenné (co do kvality, obsahu, rozsahu, technického řešení a smluvních podmínek) se Službami poskytovanými dle Smlouvy, za cenu výhodnější, než jaká je uvedena ve Smlouvě (dále jen „**Výhodnější cena**“), a uzavření smlouvy za Výhodnější cenu je pro potenciální uživatele služby *de facto* nárokové, zavazuje se Poskytovatel do patnácti (15) kalendářních dnů od písemného upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele na tuto skutečnost, které bude obsahovat zejména popis a cenu příslušných služeb, zahájit s Ministerstvem a Koncovým uživatelem jednání o možnosti úprav podmínek pro poskytování Služeb dle Smlouvy výhodnějších pro příslušného Koncového uživatele.

Pokud Poskytovatel, po předchozím projednání příslušného upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, písemně neakceptuje do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, nedohodnou-li se Koncový uživatel a Poskytovatel jinak, návrh Ministerstva a/nebo Koncového uživatele upravit podmínky pro poskytování Služeb dle Smlouvy tak, aby svojí výhodností pro Koncového uživatele odpovídaly podmínkám jejich poskytování Poskytovatelem v jiném případě, je Koncový uživatel oprávněn (i) Smlouvu kdykoli poté vypovědět s výpovědní dobou ke konci měsíce, v němž byla výpověď doručena, nebo (ii) uplatnit svůj nárok příslušným způsobem a od měsíce následujícího hradit cenu za příslušné Služby pouze ve výši odpovídající Výhodnější ceně.

### 12.8. Účinky výpovědi Smlouvy

Výpovědi Smlouvy ze strany konkrétního Koncového uživatele zanikají závazky ze Smlouvy pouze ve vztahu k tomuto Koncovému uživateli, výpověď Smlouvy ze strany tohoto Koncového uživatele nezpůsobuje zánik Smlouvy mezi Poskytovatelem a ostatními Koncovými uživateli; stejné účinky nastávají v případě ukončení Smlouvy na základě písemné dohody mezi konkrétním Koncovým uživatelem a Poskytovatelem dle čl. 12.4. odst. (i) Smlouvy.

## 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### 13.1. Zastoupení Ministerstva

Poskytovatel bere na vědomí, že Ministerstvo je oprávněno dle svého uvážení pověřit třetí osobu (dále jen „**Administrátor**“), aby jménem a na účet Ministerstva vykonával činnosti v souladu s § 43 ZZVZ ve vztahu k Zadávacímu řízení, s výjimkou úkonů uvedených v § 43 odst. 2 ZZVZ, tj. aby Administrátor zejména:

- (i) zajistil veškeré úkony, jež má Ministerstvo provést ve smyslu příslušných ustanovení ZZVZ ve vztahu k Zadávacímu řízení; a
- (ii) vedl komunikaci s Poskytovatelem zejména za účelem (i) zjištění požadavků na pořízení datových a hlasových služeb KIVS, (ii) získání verifikace požadavků Pověřujících zadavatelů a (iii) zajištění podpisu Smlouvy ze strany Pověřujících zadavatelů.

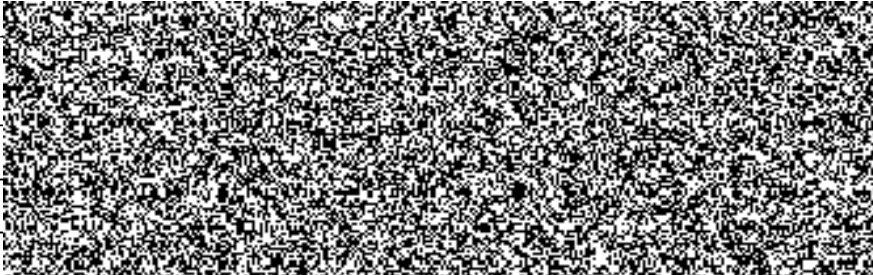
### 13.2. Interpretace

Odkazy na odstavce a články objevující se v textu Smlouvy (včetně jejích Příloh) jsou odkazy na odstavce a články Smlouvy, není-li uvedeno něco jiného. Definice uvedené v textu Smlouvy (včetně jejích Příloh) se použijí obdobně pro jednotná i množná čísla definovaných pojmů. Je-li ve Smlouvě užíván výraz „včetně“ nebo „zejména“, položka nebo položky za takovým výrazem následující představují demonstrativní a nikoliv taxativní výčet položek daného druhu. Nadpisy článků jsou do Smlouvy vloženy výlučně z důvodu usnadnění orientace v jejím textu a tyto nemohou ovlivnit význam a smysl smluvních ujednání obsažených ve Smlouvě.

### 13.3. Doručování

Jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno či dáno Smluvní straně dle Smlouvy, bude učiněno či dáno písemně; uvedené se nevztahuje na oznámení, žádost či jiné sdělení činěné v souvislosti s prováděním migrací Služeb dle čl. 7 Smlouvy. Neoznámí-li Smluvní strana příslušnou změnu kontaktního údaje a je-li takový způsob z povahy komunikačního prostředku možný, doručuje Smluvní strana na následující kontaktní místa:

Pověřující zadavatelé:

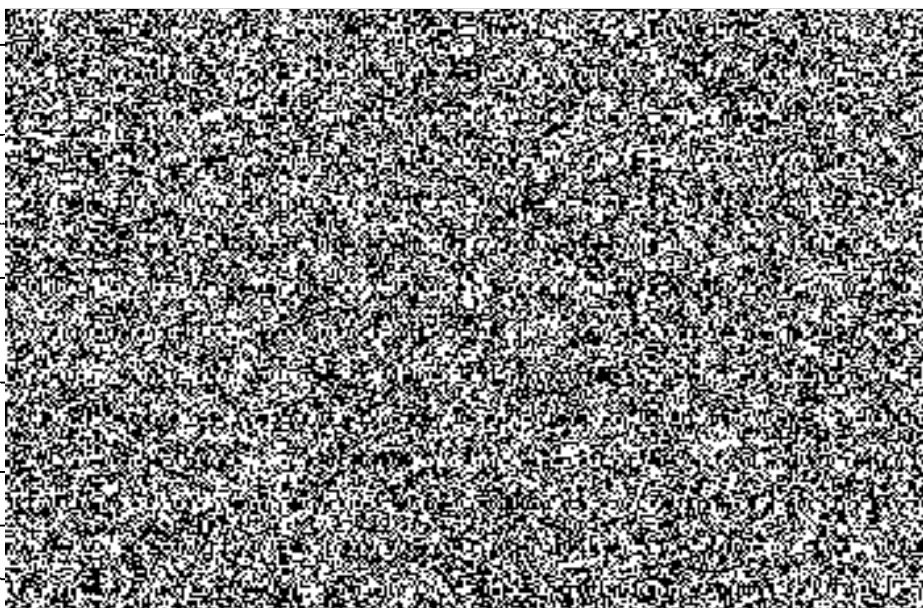
Adresa:	
K rukám:	
Fax:	

Ministerstvo:

Adresa:
K rukám:
Fax:

Poskytovatel:

Adresa:
K rukám:
Fax:



Jakékoliv oznámení podle Smlouvy bude považováno za doručené:

- (i) dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDS“), je-li oznámení zasíláno prostřednictvím datové zprávy do datové schránky ve smyslu ZDS; nebo
- (ii) dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně; nebo
- (iii) dnem registrovaného doručení, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou; nebo
- (iv) dnem doručení potvrzeným oznámením o doručení v čitelné a úplné podobě v případech, kdy oznámení bylo doručováno faxem.

Výše uvedené adresy a telekomunikační spojení mohou být měněna jednostranným písemným oznámením doručeným příslušnou Smluvní stranou ostatním Smluvním stranám s tím, že takováto změna se stane účinnou doručením takového oznámení. Smluvní strany se dohodly, že Ministerstvu či Pověřujícímu zadavateli může být jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení dle Smlouvy doručeno vedle doručení do datové schránky též elektronickou poštou. Takové oznámení, žádost či jiné sdělení bude považováno za řádně doručené pouze, pokud (i) bude opatřeno uznávaným elektronickým podpisem a (ii) bude doručeno do elektronické podatelny Ministerstva či Pověřujícího zadavatele.

#### 13.4. Účinnost právních jednání dle Smlouvy

Spojuje-li tato Smlouva s právním jednáním Smluvní strany (nebo s jeho doručením) vznik, změnu nebo zánik práva za předpokladu současného provedení takového právního jednání (nebo jeho doručení) rovněž jiné Smluvní strany, vznikne právo teprve provedením takového právního jednání posledním účastníkem (doručením poslednímu účastníkovi).

#### 13.5. Doplnění a změny Smlouvy

Pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno něco jiného, může být Smlouva (včetně jejích Příloh) doplňována nebo měněna pouze ve formě písemných dodatků podepsaných všemi dotčenými Smluvními stranami. Přípravu a koordinaci písemného dodatku zajišťuje Ministerstvo. Jakákoliv Smluvní strana bude oprávněna iniciovat jednání směřující k doplnění



či změně Smlouvy prostřednictvím písemného oznámení zaslaného ostatním dotčeným Smluvním stranám, načež Smluvní strany provedou veškeré potřebné analýzy a v dobré víře povedou jednání o předmětné záležitosti v souladu se ZZVZ.

13.6. Zákaz postoupení ze strany Poskytovatele

Smluvní strany se tímto dohodly, že Poskytovatel není bez předchozího výslovného písemného souhlasu Koncového uživatele oprávněn postoupit či převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy na jakoukoliv třetí osobu.

13.7. Závaznost pro právní nástupce Smluvních stran

Smluvní strany se dohodly a souhlasí s tím, aby veškerá práva a povinnosti Smluvních stran zavazovala rovněž jejich právní nástupce. V případě, že bude Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo způsobem stanoveným právními předpisy zrušeno, práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy přejdou na ten subjekt, kterému budou zákonem svěřeny kompetence Pověřujícího zadavatele nebo Ministerstva vyplývající mu z právních předpisů.

13.8. Oddělitelnost

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení Smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit do třiceti (30) pracovních dnů od doručení výzvy jedné ze Smluvních stran ostatním Smluvním stranám neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem, případně uzavřít novou smlouvu.

13.9. Stejnopisy

Smlouva je vyhotovena v pěti (5) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Pověřující zadavatel obdrží jeden (1) stejnopis, Ministerstvo obdrží tři (3) stejnopisy a Poskytovatel obdrží jeden (1) stejnopis Smlouvy. Účinné znění Smlouvy (včetně všech jejích případných dodatků) bude Poskytovateli a jednotlivým Pověřujícím zadavatelům zpřístupněno k nahlédnutí, případně ke zhotovení kopií u Ministerstva a současně zpřístupněno Ministerstvem na jeho www stránkách vždy nejpozději do třiceti (30) dnů.

13.10. Finanční kontrola

Každý Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího ze Smlouvy s tím, že se každý Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu § 2 písm. e) citovaného zákona.

13.11. Přílohy

Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto její přílohy dle následujícího seznamu:

- Příloha č. 1** – Poptávkový list  
P1\_Poptavkovy\_list\_4804-DATA\_DF\_60193336
- Příloha č. 2** – Aktuální Katalogový list Služby
- Příloha č. 3** – Seznam zkratk a definic
- Příloha č. 4** – Obchodní podmínky
- Příloha č. 5** – Vzor Předávacího protokolu
- Příloha č. 6** – Vzor zápisu z jednání s Poskytovatelem
- Příloha č. 7** – Pověření k uzavření Smlouvy

13.12. Jazyk

Smlouva je vyhotovena v českém jazyce a tato verze bude rozhodující bez ohledu na jakýkoli její překlad, který může být pro jakýkoli účel pořízen.

13.13. Řešení sporů

Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními NOZ, ZZVZ a ZEK. Nestanoví-li ZEK jinak, budou veškeré spory mezi Smluvními stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní řešeny před obecným soudem místně příslušným dle sídla Ministerstva.

13.14. Úplnost Smlouvy

Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, smlouva či řízení některé Smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností dle Smlouvy. Zároveň Smluvní strany potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty dle Smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně, zejména tísně finanční.

**Česká republika – Ministerstvo pro místní rozvoj**

Ing. Jan Koudelka

Digitálně podepsal Ing. Jan  
Koudelka  
Datum: 2018.05.25 08:07:15 +02'00'

Jméno: Ing. Jan Koudelka

Datum:

Místo: Praha

**Česká republika – Ministerstvo vnitra**

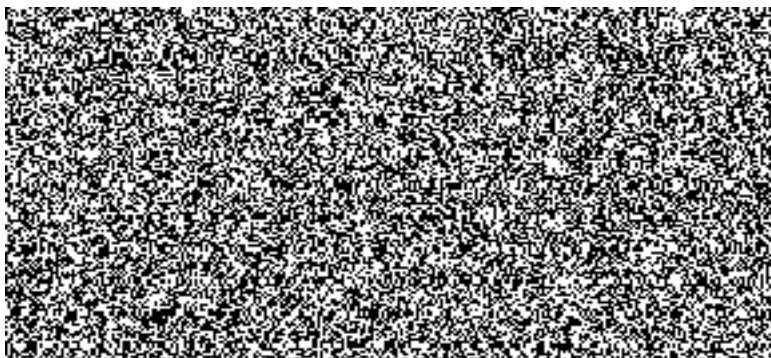
Ing. Jiří Kolda

Digitálně podepsal Ing. Jiří Kolda  
Datum: 2018.05.25 14:00:05  
+02'00'

Jméno: Ing. Jiří Kolda

Datum:

Místo: Praha



Centrální zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY**  
**Poptávkový list**

**P1\_POPTAVKOVY\_LIST\_4804-DATA\_DF\_60193336**

Centrální zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra



Centrální zadavatel

Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 2 SMLOUVY**

**Aktuální Katalogový list Služby**

DF\_006.01

Centrální zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

D listu: DATA_DF_006.01 (poslední dvojitěti označuje verzi listu)	
Označení služby	<b>DARK FIBRE</b>
Stručný popis služby	Propojení lokalit koncového uživatele prostřednictvím nenasvícených optických vláken
Popis vlastností služby	Trvalé propojení dvou lokalit koncového uživatele s využitím nenasvícených optických vláken. Jednotlivé individuální parametry služby jsou definovány tímto KL. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Předávacím rozhraním je optický konektor na patch panelu.</li> <li>• Jednotkou služby je jedno optické vlákno nebo pár optických vláken dle volby parametru v tomto KL.</li> <li>• Součástí služby je vypracování měřicího protokolu v souladu s normou ISO/IEC 11801.</li> <li>• Součástí služby je provádění pohledové kontroly dostupných částí optické trasy s intervalem minimálně 1x za rok.</li> <li>• V případě požadavku koncového uživatele je poskytovatel povinen provést měření optické trasy pro doložení jejich parametrů. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Měření je poskytovatel povinen bezplatně provést 1x za 12 měsíců.</li> <li>◦ Při měření dojde k otopžení optické trasy od koncových zařízení koncového uživatele po nezbytně nutnou dobu.</li> </ul> </li> </ul>
Použitelné technologie	Pro realizaci služeb Dark Fibre je požadováno použití výhradně těchto přenosových technologií: <ul style="list-style-type: none"> <li>- optická vedení</li> </ul>
Lokalizace služby	Adresa budovy, místnost, identifikátor adresního místa – povinný parametr, lokalita bude ověřena proti registru RUIAN
Podmíněno službami	N/A
Maximální doba zřízení služby	90 kalendářních dní

Název skupiny parametrů	Kód parametru (EPR - kód parametru)	Popis
Zóna	ZON1 (ZON1)	Optické vlákno v rámci hlavního nebo krajského města.
	ZON2 (ZON2)	Optické vlákno s jedním koncem v hlavním nebo krajském městě.
	ZON3 (ZON3)	Optické vlákno mezi hlavním a krajským městem nebo mezi krajskými městy.
	ZON4 (ZON4)	Optické vlákno mezi městy neuvedenými v ZON1–ZON3 nebo v rámci měst neuvedených v ZON1–ZON3.
Počet vláken	VLAKNO (VLAKNO)	Součástí služby je jedno optické vlákno mezi lokalitou A a lokalitou B koncového uživatele.
	PAR-VLAKEN (PAR-VLAKEN)	Součástí služby je pár optických vláken mezi lokalitou A a lokalitou B koncového uživatele.
Typ vlákna	SM	Single-Mode (jednoválcové optické vlákno).

DATA\_DF\_006.01

Strana 1/2

	Kód parametru (EPR - kód parametru)	Popis
Garantovaná dostupnost za kalendářní měsíc poskytování služby.	NIM (NIM)	Multi-Mode (vícevládkové optické vlákno).
	SLA-98,0 (SLA1)	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 98%.
	SLA-99,0 (SLA2)	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99%.
	ZAL-99,5 (ZAL1)	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,5%.
	ZAL-99,9 (ZAL2)	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,9%. Služba musí být realizována 2 na sobě nezávislými optickými přenosovými trasami.

Doplňkové služby		
Název skupiny parametrů	Kód parametru (EPR - kód parametru)	Popis
Předávací rozhraní A	T-ST (PRD1)	Rozhraním služby je konektor T-ST
	T-SC (PRD11)	Rozhraním služby je konektor T-SC
	FC/PC (PRD11)	Rozhraním služby je konektor FC/PC
	E-2000/APC (PRD11)	Rozhraním služby je konektor E-2000/APC
Předávací rozhraní B	T-ST (PRD2)	Rozhraním služby je konektor T-ST
	T-SC (PRB11)	Rozhraním služby je konektor T-SC
	FC/PC (PRB11)	Rozhraním služby je konektor FC/PC
	E-2000/APC (PRB11)	Rozhraním služby je konektor E-2000/APC

DATA\_DF\_006.01

Strana 2/2

### PŘÍLOHA Č. 3 SMLOUVY

#### Seznam zkratk a definic

<i>Termín</i>	<i>Definice</i>
ADSL	Asymetrická digitální uživatelská přípojka
ADSL2+	Asymetrická digitální uživatelská přípojka (26Mbit)
agregační poměr	Agregační poměr se vypočte jako podíl mezi teoreticky maximální potřebou kapacity uživatelů přípojek v rámci daného agregačního bodu a skutečnou kapacitou
ATM	Asynchronní přenosový režim
bezstavový paketový filtr	Filtr povolující nebo blokující specifikované protokoly
BGP	Protokol pro komunikaci routerů mezi sítěmi
centrální Internet	Centrální připojení do internetu
CGI	Common Gateway Interface
CIR	Smluvená datová propustnost CIR (Committed Information Rate)
CMS	Centrální místo Služeb KIVS
CPE router	Koncové zařízení - směrovač
Diffserv	Model diferencovaných Služeb (RFC2475)
DSCP	Differentiated Service Code Point
EPS	Elektronický požární systém
ESMTP	Protokol ESMTP
ethernet konektivita	Nejrozšířenější technologie používaná pro komunikaci v lokálních sítích. Základní rychlost je 10 Mbit/s
frame relay/FR	Služba/protokol předávání datových rámců
ftp	Protokol pro přenos souborů
full rate	Plné pásmo
H.323	Hlasový protokol
http	Protokol používaný pro komunikaci mezi www prohlížečem a www serverem pracující nad protokolem IP
IMAP4	Internet Message Access Protocol version 4
IMAPS4	Bezpečný Internet Message Access Protocol version 4
IP	Mezísíťový (internet) protokol
IP VPN	Virtuální privátní síť IP
IP QoS	Kvalita Služby
IPSec	Bezpečný mezísíťový protokol
ISP	Poskytovatel internetu
Leased Line	Pevné okruhy
lokální Internet	Místní připojení do internetu

manažovaný CPE	Spravovaný koncový prvek
MPLS	Multi Protocol Label Switching
NIXCZ	Neutrální výměnný uzel Internetu
PERL	Programovací jazyk PERL
PHP skriptování	Psaní skriptů v programovacím jazyce PHP
POP3	Post Office Protocol version 3
POPS3	Bezpečný Post Office Protocol version 3
QOS	Řízení datových toků v síti (Quality of Service)
RJ-45 port	Přípojka standardu RJ-45
SHDSL	Symetrické DSL
SIP	Session Initiation Protocol
SLA	Smlouva o úrovni poskytovaných Služeb
SMTP	Protokol určený pro přenos zpráv elektronické pošty (Simple Mail Transfer Protocol)
SQL	Strukturovaný dotazovací jazyk
TCP	Transmission Control Protocol
UPS	Zdroj nepřetržitého napájení
User to Network Interface	Rozhraní typu uživatel - síť
VPN	Virtuální privátní síť
WAN	Územně rozsáhlá síť
OPS	Odpovědný IT pracovník subjektu (rezortu, konečného uživatele), který je oprávněn nahlásit chybu.
SDP	Service desk Poskytovatele (providera)
SDIC	Service desk InterConnectu
CMAS	Centrální emailová adresa subjektu
CE	Customer equipment (Koncové zařízení providera, které je umístěno u uživatele služby)
NOC	Network Operations Center
TTR	total time repair – celková (maximální) doba opravy



Centrální zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 4 SMLOUVY**  
**Obchodní podmínky**

# Všeobecné podmínky

pro poskytování veřejně dostupných služeb  
elektronických komunikací společnosti  
O2 Czech Republic a.s.

Účinnost od 16. 9. 2017 –  
Úplné znění

Chytrá síť 

**SMLUVNÍ PODMÍNKY**  
**VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ**  
**VEŘEJNÉ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ**

O2 Czech Republic a.s., IČ 601 93 338, DIČ CZ60193338, se sídlem Za Brumlovkou 268/2, 140 22 Praha 4 – Michle  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, voška 2322

V Praze dne 8. 9. 2017

Znění účinné od 15. 9. 2017

**1. Úvodní ustanovení**

- 1.1 **O2 jako poskytovatel:** Podle těchto Všeobecných podmínek („VP“) se řídí poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací i souvisejících služeb včetně služeb s přidanou hodnotou („Služby“) pod obchodní značkou O2. VP upravují také provádění platebních transakcí prostřednictvím koncových zařízení podle čl. 15 („Platební transakce“). O2 poskytuje Služby na základě Účastnické smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací („Účastnická smlouva“ nebo „Smlouva“).
- 1.2 **Pevné i mobilní síť:** O2 poskytuje Služby na území České republiky v souladu s mezinárodně uznávanými standardy. Poskytuje je prostřednictvím veřejných mobilních sítí elektronických komunikací O2 („Mobilní síť“) a prostřednictvím veřejných pevných sítí („Pevné síť“) smluvního operátora. Souhrnně se označují jako „Síť“. Služby jsou dostupné všude tam, kde je území pokryto tímto Síťem. Kvalitu Služeb ovlivňují jednak technické možnosti Sítí ale i fyzikální zákony a vnější vlivy z okolí. Téměř VP se řídí i roaming v zahraničí v mobilních sítích smluvních operátorů.
- 1.3 **Co VP neupravují:** Tyto VP se nevztahují na předplacené služby v Mobilní síti, na veřejně telefonní automaty ani prodej, nájem a opravy koncových zařízení. Nejsou ani určeny pro jiné poskytovatele služeb v síti O2 (MVNO).
- 1.4 **Účastník:** Účastníkem je ten, kdo uzavře Smlouvu za účelem užívání Služeb O2. Zájemce je ten, kdo zahájí s O2 jednání o uzavření Smlouvy.
- 1.5 **Smluvní podmínky:** Každá část smluvních podmínek O2 upravuje logicky určitou oblast. Tyto VP obsahují práva a povinnosti týkající se všech Služeb. Provozní podmínky obsahují detailní popis každé Služby a speciální pravidla pro danou Službu odlišná od těchto VP. Ceny jsou zveřejněny v cenících. Specifikace služeb slouží ke sjednání konkrétní Služby s Účastníkem. Smluvní podmínky nelze měnit na základě faktických úkonů nebo praxe stran.
- 1.6 **Ceny:** Ceník O2 obsahuje ceny za jednotlivé Služby, ceny týkající se Speciálních nabídek, ceny za nájem koncových zařízení i výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy. Dosahují i podmínky, za nichž se tyto ceny a smluvní pokuty uplatní. V Cenících může být uvedena nabídka servisních a operátorských služeb.

**2. Uzavírání Smlouvy**

- 2.1 **Návrh na uzavření Smlouvy:** Návrh na uzavření Smlouvy na základní Službu („Návrh“) musí obsahovat náležitosti obsažené ve formuláři „Specifikace služby“ určeném pro zřízení vybrané Služby („Specifikace“). Formuláře jsou dostupné na značkových prodejních O2, u obchodních zástupců O2 („Kontaktní místa“) a na internetových stránkách O2 [www.o2.cz](http://www.o2.cz) („Internetové stránky“).

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

- 2.2 **Co je třeba uvést a doložit:** V Návrhu Zájemce uvede následující údaje

- 2.2.1 **Právnícká osoba** uvede obchodní firmu nebo název, IČ, DIČ, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, jméno, příjmení, bydliště, druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnícké osoby.
- 2.2.2 **Podnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, IČ (bylo-li přiděleno), DIČ, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání, druh a číslo identifikačního dokladu.
- 2.2.3 **Nepodnikající fyzická osoba** uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo, bylo-li přiděleno, druh a číslo identifikačního dokladu.

Zájemce předkládá dva identifikační doklady. Jedním z dokladů musí být občanský průkaz. Druhým může být jakýkoli jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií nebo rodným listem.

Kdokoli jedná za jiného jako zástupce, uvede a doloží i své identifikační údaje. Zastoupení je možné na základě písemné plné moci s úředně ověřeným podpisem. O2 je oprávněna ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit kopie dokladů a tyto kopie archivovat. O2 má právo vyžádat si od Účastníka doložení údajů uvedených v Návrhu.

Smlouva uzavřená rodičem ve prospěch dítěte zavazuje rodiče. Pokud s tím dítě po dosažení zletlosti vysloví souhlas, bude Smlouva zavazovat výhradně tohoto zletilého. Jinak Smlouva pokračuje s rodičem jako Účastníkem.

- 2.3 **Autorizovaný účastník a identifikační klíč:** Účastník, který doloží při uzavření Smlouvy za své přítomnosti údaje dle odst. 2.2 identifikačními doklady, se stává autorizovaným účastníkem. Autorizovanému účastníkovi může být od O2 pro potřeby identifikace při elektronické či telefonické komunikaci s O2 přidělen identifikační klíč. Tento klíč může mít podobu uznávaných identifikačních prostředků anebo podobu alfanumerického kódu („Identifikační klíč“).
- 2.4 **Návrh na Kontaktních místech:** Závazek může uplatnit Návrh písemně na Kontaktních místech. Návrh je možné podepsat i vlastnoručním digitálním podpisem do elektronického souboru digitálním perem za pomoci snímači podložky nebo tabletu.
- 2.5 **Lze využít i prostředky komunikace na dálku:** Závazek může uplatnit Návrh i elektronicky nebo telefonicky, pokud to není vyloučeno v Provozních podmínkách k příslušné Službě.
- 2.6 **Neúplný Návrh:** Pokud Závazek v Návrhu neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, platí, že jejich nastavení je oprávněna provést O2.
- 2.7 **Ověření dostupnosti:** Před přijetím Návrhu O2 podle Provozních podmínek pro danou Službu ověří možnosti zřízení nové Služby. O2 Návrh odmítne, pokud požadovanou Službu nelze zřídit.
- 2.8 **Prověření v registru SOLUS:** Podáním Návrhu Závazek bere na vědomí, že O2 může zjišťovat informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti, a to z Registru fyzických osob a Registru podnikajících fyzických osob (IČ) sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČ 60346925 („SOLUS“), jehož je O2 členem. To platí i o jiných registrech dlužníků, jichž se O2 stane členem.
- 2.9 **Kdy Smlouvu neuzavřeme a Službu nezřídíme:** O2 odmítne Návrh, pokud Závazek:
- úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
  - uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odst. 2.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
  - neplní nebo neplní své závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
  - nesložil u O2 požadované zálohy či jistoty v souladu s aktuálními Ceníky,
  - vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,
  - odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných O2,
  - odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují smluvním podmínkám, nebo
  - smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jinými slovy.

O2 sdělí Závazci důvody odmítnutí Návrhu do 20 kalendářních dnů ode dne doručení Návrhu a vrátí mu případně složené jistoty nebo zálohy nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne odmítnutí Návrhu

- 2.10 **Přijetí Návrhu:** O2 Návrh akceptuje, pokud Závazek splní všechny podmínky specifikované dle těchto VP.
- 2.11 **Doba trvání Smlouvy a akceptace:** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu Specifikace oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci Návrhu druhé smluvní straně. Podepisuje-li Závazek Specifikaci již podepsanou ze strany O2, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení bez zbytečného odkladu zpět O2. Za informaci o akceptaci Návrhu se považuje i zřízení požadované Služby.
- 2.12 **Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku:** Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Dnem uzavření Smlouvy je v tomto případě den přijetí Návrhu ze strany O2 nebo den zřízení Služby, podle toho, co nastane dříve. Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má spotřebitel právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od O2 obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. To platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupí-li spotřebitel od Smlouvy a O2 již začala poskytovat na výslovnou žádost spotřebitele Služby, je spotřebitel povinen O2 uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Výslovnou žádostí o poskytnutí Služby je uskutečnění odchozího volání, odeslání SMS/MMS, uskutečnění datového spojení nebo potvrzení v úvodním menu při instalaci Služby. Při odstoupení od změny Smlouvy dojde od data doručení odstoupení k navrácení Smlouvy do stavu před změnou. Písemné odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě na adresu sídla O2. K odstoupení lze využít vzorový formulář.

- 2.13 Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele: Závazce nebo Účastník může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Žádost o přenesení čísla je nedílnou součástí Specifikace. Závazce je povinen ve Specifikaci uvést platný identifikační kód - číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („OVOP“), popř. pokud opouštěný poskytovatel OVOP nevytváří, jiným způsobem prokázat, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opouštěného poskytovatele. Služba bude zřízena na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení žádosti OZ, ne však dříve než je ukončena smlouva u opouštěného poskytovatele. Služba bude zřízena:

- a) v Mobilní síti na nové SIM kartě, kterou Účastník oborší od OZ, nebo
- b) v Pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla.

Podobně slouží od jiného poskytovatele k OZ převést i službu internetového připojení v pevné síti, a to bez přenesení telefonního čísla. Podobně si pravidla pro jednotlivé druhy Služeb mohou být stanovena v Provozních podmínkách.

Podle dne 1. 3. 2018 může Závazce uspořádat přenesení telefonního čísla tím, že požádá opouštěného poskytovatele o přenesení čísla, a to buď spolu s výpovědí a žádostí o ukončení služby, nebo později do konce tvánání smlouvy; k ukončení služby dojde nejpozději do 10 dnů od doručení žádosti o přenesení čísla opouštěnému poskytovateli.

## 8. Práva a povinnosti OZ

### 8.1 OZ se zavazuje:

- a) (kvalita služeb) poskytovat Službu v takové kvalitě, aby požadavky Účastníka byly řádně a včas uspokojovány v souladu se smluvními podmínkami,
- b) (údržba Sítě) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování vysoké kvality služeb,
- c) (odstraňování závad) odstraňovat závady vzniklé v Sítích S na zařízeních OZ do nejdlouze, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude OZ postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku,
- d) (úhřty pro zřízení Služby) zřídit Službu ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách, příp. v Deníku, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta jiná lhůta,
- e) (vyrovnání při předčasném ukončení Smlouvy) stanovit v Deníku, pokud s Účastníkem jedná uzavření Smlouvy nebo zřízení Služby na dobu určitou, přiměřený nárok OZ na vyrovnání v případě předčasného ukončení takové Služby nebo Smlouvy. O výši takového nároku bude OZ Účastníka bezplatně informovat prostřednictvím zákaznické linky.

### 8.2 OZ je oprávněna:

- a) (zálohy a jistoty) požadovat od Účastníka složení záloh, sítí nebo poskytnutí jiné záruky (např. ručení) na veškeré poskytnuté či Účastníkem požadované Služby,
- b) (limity časových Služeb) stanovit pro poskytování Služeb limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, účtovací období apod.),
- c) (nutnost identifikace) požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci s cílem na ochranu Účastníka. O každém, kdo splní podmínky identifikace, bude OZ jednat jako s Účastníkem,
- d) (ověření Účastníka) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Závazce nebo Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, a čímž Účastník podpořem názvu souhlasí,
- e) (změna Sítě a kódů) změnit telefonní číslo, uživatelské jméno, IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude OZ Účastníka informovat do nejdlouze a bude-li to technicky možné, OZ pošle Účastníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením. OZ bude dále informovat volajícího Účastníka prostřednictvím automatických nášek či jiným způsobem o změnách telefonních čísel v Sítích,
- f) (ochrana Sítě a služeb) zavést dohodněné způsoby ochrany Sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Sítě.

## 4. Práva a povinnosti Účastníka

### 4.1 Účastník je oprávněn:

- a) (užívání služeb) řádně užívat Službu OZ, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k přeprodeji,
- b) (ohlašování poruch) bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracoviště OZ uvedené v Provozních podmínkách, případně ve Specifikaci. OZ je oprávněna požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
- c) (užívání služeb třetí osobou – zákaz „přeprodeje“) umožnit užití Služeb třetí osobě (jako „Uživatel“). Pokud však někdo nemá vyžadovat od jiné osoby za užití Služeb úplatu nebo umožnit užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nemůže tak učinit bez uzavření smlouvy podle § 78 a násl. Zákona č. 128/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZEK“). Vyloučení této podmínky není možné bez souhlasu představenstva OZ. Vydávání Služeb OZ za služby jiného subjektu je zakázáno. V případě porušení těchto podmínek přechází práva i povinnosti Účastníka na koncového Uživatele Služeb, jakmile s tím OZ vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem Služeb na telefonních číslech, je-li tož prostřednictvím jsou Služby poskytovány, zůstává i v takovém případě OZ. Tím není dotčeno právo OZ na náhradu škody.

- d) právo na informace požádat OZ o sdělení informací o službách poskytovaných Účastníkem, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka s pod. OZ sdělení takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany OZ pro poskytování takových informací,
- e) oddělený roaming) čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od, nebo poskytovatele, který má s OZ uzavřenou smloubnou smlouvu. Tato změna poskytovatele není započítána a dojde k ní do 24 hodin od uplatnění žádosti o převod služby u příslušného poskytovatele. V případě mobilního připojení k Internetu ze takto čerpat služby i na základě (anonozového) požadavku u vybraného poskytovatele. Více informací o odděleném roamingu je k dispozici na internetových stránkách.

#### 4.2 Účastník se zavazuje:

- a) (oznamování změn údajů) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat OZ změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. OZ může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
- b) (zákaz záloh) do 31.12. neprovádět změny na zařízeních OZ, včetně koncového bodu OZ, ani do těchto zařízeních jakýmkoli způsobem zasahovat,
- c) (užívání služeb pouze povolenými způsoby) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s tímto VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz OZ či její částí nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám. Porušením tohoto závazku může být zejména užití SIM karet OZ v zařízeních, které umožňují propojování nově započatých na telefonních číslech Účastníků (jeho poskytovatele na telefonní síti Účastníků OZ nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace Účastníkem jednorázového poskytovatele s Účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení,
- d) (užívání schválených zařízení) užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítích v ČR; OZ si vyhrazuje právo určit v Provozních podmínkách, popř. v Ceníku, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník povinen pouze s předchozím písemným souhlasem OZ,
- e) (ochrana sítí a služeb) užívat odpovídající zavedené způsoby ochrany Sítí a Služeb,
- f) (placení cen za služby) řádně a včas platit za poskytnuté Služby a za Platební transakce,
- g) (solventnost) poskytnout OZ podklady k potvrzení své solventnosti a schopnosti plnit své závazky,
- h) (ochrana kódů) chránit před ztrátou, odcizením, vyobrazením a zneužitím záruční přístupové kódy, identifikační kódy, PIN, PUK a všechny další kódy (Kódy), které mu OZ předala,
- i) (období projednání) dočkal se na písemnou výzvu OZ ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny OZ,
- j) (zneužití výhod) nezneužívá výhody poskytované v rámci tarifu nebo marketingové akce, zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv (b) užívání výhody primárně za účelem získání zisků (c) v jiném finančním či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor OZ a (d) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokládané chování Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jedná o standardní využití Služby, nebo poskytne OZ uspokojivé vysvětlení.

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

- 6.1 Ceny jsou upraveny v Ceníku: Ceník OZ obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby jsou k nahlédnutí na Kontaktních místech a jsou dostupné i na Internetových stránkách. Ceník upravuje způsobení Služeb v rámci tarifů. Tarif představuje soubor cen za jednotlivé služby a určuje podmínky, za nichž se tyto ceny, případně i služby s tzv. volně jednotky uplatní (víkend, spídka). Soubor tarifů mohou být i služby samostatně nezapočítané (zadarmo) a zpravidla je nutné měřičně hradi stanovenou částku (tzv. paušál).
- 6.2 Vyúčtování záloh a jistot: OZ je po podání Návrhu oprávněně vyúčtovat Účastníkovi v souladu s Ceníkem částku ve výši ceny aktivace a případně zálohy nebo jistoty. Zálohy budou Účastníkovi zúčtovány, resp. jistoty vráceny dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro jejich vrácení. Pokud nejsou podmínky pro vyúčtování záloh či vrácení jistot splněny, je OZ oprávněna zálohy či jistoty použít k úhradě pohledávek za Účastníkem v souladu s odd. 5.13 a současně žádat Účastníka o doplnění záloh či jistot do původní výše, resp. podle okolností o jejich nahrazení.
- 6.3 Povinnost hradi cenu za služby: Účastník je povinen uhradit za poskytnuté Služby cenu za podmínek a ve výši stanovené v Ceníku a s tím v době poskytnutí Služby. Rodič, který uzavřel Smlouvu za dítě, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s dítětem.
- 6.4 Platební podmínky:
  - 6.4.1 Elektronické vyúčtování: OZ vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě. Tiskéno vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno na výslovnou žádost Účastníka a za cenu stanovenou v Ceníku. V případě, že je vystavováno elektronické vyúčtování, je toto vyúčtování daňovým dokladem. Vyúčtování se nevystavuje za zúčtovací období, v němž Účastníkovi nebyla poskytnuta žádná Služba.

5.4.2 **Druhy a rozsah vyúčtování:** OZ vystavuje vyúčtování podle druhu služby. Účastník si může objednat vystavení souhrnného vyúčtování (jednou položkou nebo položkového vyúčtování ceny obsahujícího rozsah jednotlivých poskytnutých služeb). Vyúčtování jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opáčeních obecné povahy vydávaných Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ), viz [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

5.4.3 **Zúčtovací období, odeslání vyúčtování a DÚZP:** Zúčtovacím obdobím je období stanovené OZ, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Služby jsou poskytovány ve smlouveném rozsahu a účtovány po jednotlivých zúčtovacích obdobích. Obvyklá délka zúčtovacího období je 30, resp. 31 kalendářních dnů, a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. Po skončení zúčtovacího období OZ změní skutečnou spotřebu služeb podle provozních údajů a na jejich základě vystaví vyúčtování obsahující paušály a další sjednané platby. Pokud některou ze služeb není možno účtovat, bude tato služba vyúčtována ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období. To platí zejména pro vyúčtování služeb poskytovaných v síťích smluvních operátorů.

Elektronické vyúčtování ceny za služby s vyznačenými zúčtovacími obdobími bude ze strany OZ odesláno do zabezpečeného internetového účtu na adrese [www.mobilooz.cz](http://www.mobilooz.cz). Žadé jsou vyúčtování archivována po dobu 12 měsíců od vystavení. OZ dále zašle vyúčtování i na emailovou adresu sdělenou Účastníkem. U služeb v Mobilních sítích je třeba odeslati do 11 kalendářních dnů a u služeb v Pevných sítích do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Je-li objednáno listinné vyúčtování, bude počáno u držitele poštovního cenové jako běžná zásilka a to na adresu pro doručování vyúčtování v ČR (Fakturační adresaty) naposledy oznámenou Účastníkem. V rámci identifikace Fakturační adresy může Účastník zaslat i třetí osobu, jíž je pak OZ oprávněna předkládat vyúčtování a požadovat výši případných pohledůvek za Účastníkem. Změna Fakturační adresy znamená změnu Smlouvy podle odst. 8.1 písm. b).

Termín uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPH je den zjištění skutečné spotřeby. U služeb, kde datum uskutečnění zdanitelného plnění nelze stanovit jako den zjištění spotřeby, je v souladu se zákonem o DPH sjednáno dílčí plnění, přičemž každé dílčí plnění se považuje za uskutečnění dnem vystavení vyúčtování. Poskytnutí služby je plněním hlavním. Pokud je ke službě dodáno koncové zařízení, je dodávka koncového zařízení (vedle) tím plněním k poskytnutí služby.

5.4.4 **Nedoručení vyúčtování včas:** V případě, že Účastníkovi nebude doručeno vyúčtování do 11. kalendářního dne od ukončení zúčtovacího období u služeb v Mobilních sítích, resp. do 15. kalendářního dne u služeb v Pevných sítích, je Účastník oprávněn požádat OZ o opit vyúčtování. Nepožádá-li Účastník o opit vyúčtování do 5 kalendářních dnů od uplynutí lhůty pro doručení, má se za to, že vyúčtování bylo doručeno poje dní den této lhůty.

5.4.5 **Rozdělení vyúčtování:** V odůvodněných případech, např. dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.

5.4.6 **Spjatnost a způsob platby:** Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté služby bude provedena ve výši a lhůtě spjatosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě. Není-li ve vyúčtování uvedena jiná doba spjatosti, je vyúčtování splatné do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u služeb v Mobilních sítích a do 31 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u služeb v Pevných sítích. Platbu je možno provést za podmínek stanovených OZ některým ze způsobů:

- a) inkasem z bankovního účtu,
- b) příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu OZ
- c) prostřednictvím O P O (pouze za služby v Pevných sítích, kde byl tento způsob sjednán do 31. 8. 2015)
- d) platbou v hotovosti na poště poštovním poukazem typu A.

Zrušení nebo změna způsobu platby bude provedena od nejbližšího vyúčtování služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí žádosti o zrušení nebo změnu způsobu platby bude technicky možné. U Účastníků, kteří mají způsob platby prostřednictvím O P O, je zúčtovací období upraveno tak, aby trvalo od každého 11. dne kalendářního měsíce do 10. dne měsíce následujícího.

5.4.7 **Platba Inkasem:** V případě platby Inkasem z účtu Účastník souhlasí s tím, že OZ je oprávněna vyúčtovanců částku inkasovat kdykoliv po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Účastníka uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud inkasní platba z důvodu na straně Účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je OZ oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je Účastník povinen prokazatelně oznámit OZ současně s oznámením nahradního způsobu úhrady.

5.4.8 **Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty:** Kdykoliv před skončením zúčtovacího období je OZ oprávněna zaslat Účastníkovi na adresu naposledy oznámenou OZ nebo osobně Účastníkovi předat odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě ceny za poskytnuté služby, resp. úhradě stanovené zálohy či jistoty, pokud má OZ důvodně podezření, že Účastník:

- a) zneužívat Služby nebo  
 b) nabude řádně hraclí částky ve výši ceny poskytnutých Služeb nebo  
 c) umožní třetí osobě zneužití Služeb nebo  
 d) spotřebovat Služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.  
 Záloha bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období. Úplata bude Účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro její vrácení.
- 5.4.9 **Splnění závazku, variabilní symbol:** Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na stanovený účet OZ. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a může být Účastníkovi na jeho žádost sdělen jiným způsobem, například elektronicky. Účastník je povinen zaplatit OZ vyúčtovanou částku včetně DPH. Za účtení DPH ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb. (zákon o DPH) není možné bez předchozí písemné dohody Účastníka s OZ, je-li u uzavření je za OZ oprávněno pouze představenstvo.
- 5.5 **Zapořčení Účastníkem:** Pohledávky OZ může Účastník započítat proti svým pohledávkám pouze na základě předchozí písemné souhody OZ.
- 5.6 **Úhrada při obnově Služby:** V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např. Účastník neuhradí vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je OZ oprávněna požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.
- 5.7 **Postup OZ při nehrzení vyúčtování:** Nezaplatí Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, OZ (je) prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu splnění nekratší než jeden týden ode dne odesání upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky OZ za Účastníkem. Po mamém uplynutí náhradní lhůty může OZ Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě, s výjimkou uskutečňování online díla licencovaného online. OZ neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
- 5.8 **Úrok z prodlení a omluvní pokuta:** OZ 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 omluvní pokuta dohodnutá ve Smlouvě. Úroky z prodlení a omluvní pokuty se Účastník zavazuje uhradit nejdříve, ve lhůtě uvedené ve výzvě. Účastník se započtením smluvních pokut nezpochybňuje povinnost uhradit jiné dlužné částky. Právo OZ domáhat se náhrady škody není započtením smluvních pokut dotčeno.
- 5.9 **Upomínky:** Nezaplatí Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho OZ na prodlení upozornit i elektronicky, hlasovou či SMS zprávou nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 5.10 **Postup při závadě či poruše:** Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebo, kdyby možno využít vůbec, pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně OZ, snížil OZ přiměřeně cenu nebo po dohodě s Účastníkem zastal poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokládá se, že Účastník bez zbytečného odkladu ohlásí OZ poruchu nebo se OZ dozví o závadě (jak s Účastník poskytnutím nezbytnou součinností při odstraňování závady (např. v případě závady na příslušném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu)).
- 5.11 **Paufální platby:** Neznázna příslušný deník (nak) je Účastník povinen hrací sjednanou cenu za Službu v plné výši až do zrušení Služby.
- 5.12 **Inkaasní agendury:** OZ je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s OZ.
- 5.13 **Použití uhrazených částek:** Finanční plnění ze strany Účastníka může OZ použít zpravidla v tomto pořadí:  
 a) na úhradu závazků Účastníka vzniklých z Platebních transakcí nebo  
 b) na úhradu smluvních pokut a pohledávek OZ vzniklých z, nebo právního důvodů než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nespjatých včetně smluvní odpovědnosti nebo  
 c) k uspokojení pohledávek OZ vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním Služeb včetně jejích příslušenství.
- 5.14 **Neidentifikované platby:** Neznázna nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádně a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile OZ takovou neidentifikovanou platbu zjistí podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nenažádá podle okolností s finančním plněním ale odst. 5.13.
- 5.15 **Změna režimu DPH:** Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté Služby. OZ žádost vyhová pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v o stním zácné o DPH.
6. **Osobní, provozní a lokalizační údaje a jejich zpracování**



- 6.1 **Databáze Účastníků, Provozní a Lokalizační údaje:** OZ vede aktuální databázi svých Účastníků, oprávněných zástupců Účastníků a Uživateľů (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovávané provozní a lokalizační údaje související s poskytováním služeb („údaje“). Zásady zpracování těchto údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, který je k dispozici na internetových stránkách OZ.
- 6.2 **Zpracování údajů nutné pro poskytování služeb** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.
- 6.3 **Řízení údajů a dalších opravů** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.
- 6.4 **Zpracování údajů pro účely marketingu:** Subjekt údajů souhlasí s tím, že OZ je oprávněna:
- sama nebo prostřednictvím zpracovatelů uvedených v Zásadách zpracování osobních údajů zpracovávat Údaje a třídí je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení služeb a vlastních produktů nebo služeb a produktů (jiných subjektů a pro další marketingové a obchodní účely OZ a jiných subjektů, a to v rozsahu, v jakém byly Údaje poskytnuty Subjektem údajů, nebo získány v souvislosti s poskytováním služeb; pro tyto účely bude OZ zpracovávat Provozní a lokalizační údaje maximálně po dobu tří měsíců ode dne jejich vzniku, ostatní Údaje pak do úhledu vyřešení práva a povinností ze Smlouvy, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy;
  - třídí Údaje dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení služeb a produktů (jiných subjektů) společně s osobními údaji, které Subjekt údajů a zřídle souhlasu poskytl subjektu, pro jejich nabídku produktů a služeb jsou Údaje Subjektem údajů zpracovány; a
  - nadále zpracovávat pro účely uvedené v odst. 6.5 (jméno, příjmení, adresu a jiné kontaktní údaje (včetně telefonního čísla a e-mailového spojení Subjekt údajů) po vyřešení práva a povinností ze Smlouvy.
- 6.5 **Evidence údajů v registrech dlužníků:** OZ je podle § 20za a § 20zb zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele („ZOČP“) pro účely ochrany práv a právních vztahů zúčastněných prodávajících a spotřebitelů oprávněna předat identifikační údaje, údaje vypovídající o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti Subjekt údajů do registrů, které slouží k vzájemnému informování prodávajících o schopnosti a ochotě spotřebitelů plnit své závazky. K tomuto předání není třeba souhlasu Subjekt údajů a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti Subjekt údajů. OZ se účastní Registru fyzických osob a Registru podnikajících fyzických osob (IČ) sdružení SOLUS („Registry“). Registry obsahují databázi subjektů údajů, které porušily smluvní závazek řádně pláť za poskytnutou službu, a OZ je oprávněna do nich za účelem ověření a hodnocení platební morálky Subjekt údajů nahližet i bez souhlasu Subjekt údajů, 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“). Poučení je k dispozici na internetových stránkách OZ a na [www.solus.cz](http://www.solus.cz). OZ může rozšířit svou účast na další registry dlužníků. V takovém případě OZ uveřejní informace o účasti v novém registru dlužníků.
- Pro případ změny právní úpravy, Subjekt údajů souhlasí s tím, že jeho osobní údaje budou v rozsahu, v jakém to připouští ZOČP, ze strany OZ předávány sdružení SOLUS a sdružením SOLUS nadále zpracovávány v Registrech.
- Subjekt údajů má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 104/2000 Sb. o ochraně osobních údajů („ZOÚP“), a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo poradit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uzo.cz](http://www.uzo.cz)) o zásadách zajištění opatření k nápravě.
- 6.6 **Obchodní oddělení:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby je OZ informovala o svých službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní oddělení (případně jen „OZ“), a to využitím jeho poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických vozíků zařízení faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.
- 6.7 **Účastníkový seznam:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby OZ zpřístupnila telefonní číslo Subjekt údajů ostatním Účastníkům v rámci OZ nebo třetím osobám. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že OZ zveřejní jeho jméno, příjmení, adresu a telefonní číslo, popř. i obchodní firmu, číslo či místo podnikání, adresu elektronické pošty, příp. další kontaktní údaje a informace o tom, zda si Účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, v listinném nebo elektronickém seznamu Účastníků a že tato data budou dostupná i prostřednictvím informační služby OZ na základě dotazů. OZ poskytne výše uvedená data o Účastníkovi osobami oprávněným k vyžádání účastníckého seznamu nebo poskytování informační služby. Subjekt údajů dále souhlasí s uveřejněním údajů pro jiný účel veřejného seznamu, než je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě a zřídle jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních údajů (např. vyhledávání bod a oboru činnosti).
- 6.8 **Monitorování komunikace** s OZ je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.
- 6.9 **Odvolaení a obnovení souhlasů:** Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním údajů dle odst. 6.4, 6.5, 6.6 a 6.7, a to výslovným, prozraditelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na internetových stránkách) po řádné

certifikaci Subjektu údajů. Formu projevu vůle může stanovit OZ a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. V případě, že Subjekt údajů udělí opětovný souhlas se zpracováním údajů, platí i pro Údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.

5.10 Právo na informace je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

## 7. Reklamae

- 7.1 Lhůta pro podání reklamae: Účastník má právo uplatnit reklamací na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu. Reklamací na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u OZ bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamací uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamae nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté služby. Reklamací na poskytovanou službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vaoneho poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 7.2 Vyřízení reklamae: OZ je povinna vyřadit reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamae. Vyžaduje-li vyřízení reklamae jednání se zahraničním operátorem, je OZ povinna vyřadit reklamací nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 7.3 Vrácení částek a dobroply: V případě, že bude reklamae přehledána oprávněnou budou Účastníkem do 1 měsíce od vyřízení reklamae vráceny zaplacené částky za reklamované služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Předpokladem vrácení zaplacené částky mohou být ze strany OZ započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů OZ povinna vystavit oprávněný daňový doklad (dobroply), považuje se za doručeny nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany OZ.

## 8. Omezení nebo přerušení poskytování služeb

- 8.1 OZ je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služeb a to:
- bezpečnosti sítě) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
  - krizový stav) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
  - illegitativní důvody) v případě, že OZ k takovému omezení nebo přerušení bude povinna podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
  - zneužívání služeb a sítě) je důvodně podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužívá nebo zneužívá služby nebo síti, nebo užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její část, nebo kvalitu služeb popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání služeb a sítě se považuje i užívání služeb či sítě jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. OZ je oprávněna monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití služeb.
  - překročení limitů) Účastník překročí finanční limit stanovený podle odst. 3.2 písm. b).
- 8.2 OZ je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech služeb s výjimkou uskutečňování volání na čísla mimořádného volání v případě, že Účastník i před upozorněním:
- porušováním povinností porušuje smluvní podmínky včetně povinností stanovených ve Specifální nabídce,
  - neoprávněně službu užívá sítí a služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 3,
  - neuhrazení ceny ani po upozorněním) je v protěžení s úhradou ceny za poskytnuté služby i po uplynutí náhradní lhůty v tvrdě bezmílo po doručení upozornění,
  - neoprávněně zařízení používá zařízení nespĺující technické požadavky pro provoz v ČR,
  - odmítnutí záruky odmítl složit zářadu či jsohu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou OZ
  - spĺuje podmínky pro omezení nebo přerušení služeb podle odst. 8.1.4.2
  - neoprávněně komunikace s Účastníkem) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkem doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany OZ na poslední známou adresu Účastníka vedenou v databázi OZ nebo Účastník jejich převzetí odmítl.
- 8.3 Úmrtí Účastníka: OZ přerušit poskytování služeb v případě úmrtí Účastníka na žádost osoby, která dočasně umrtí oti.
- 8.4 Přístroj poškozuje síť: OZ je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřímo, přímo nebo vyřadit z provozu přístroj, který spĺuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodovou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je OZ po souhlasu s podmínkami stanovenými právními předpisy oprávněna přístroj odpojit bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.

- 8.5 **Obnovení služeb:** Odstraní Účastník zavedení stavu do předchozích ustanovení v termínu, který OZ stanoví, OZ obnoví poskytování Služby v původním rozsahu podle odst. 5.6.

### 8. Zřízení, změna a zrušení služby

- 8.1 Účastník je po uzavření Smlouvy povinen podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména:  
a) žádost o změnu identifikačních údajů podle odst. 8.2,  
b) žádost o zřízení, změnu nastavení včetně změny Fakturační adresy, či zrušení Služby.
- 8.2 **Podání žádosti o změnu Smlouvy:** Žádost o změnu se podává způsobem stanoveným ze strany OZ, zpravidla písemně na určeném formuláři OZ. Formuláře žádosti o změnu jsou k dispozici na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příložném formuláři a musí být dostatečně určitá.
- 8.3 **Užívání identifikačního klíče Autorizovaným účastníkem:** Za podmínek stanovených v příslušných Provozních podmínkách je Autorizovaný účastník oprávněn žádat o zřízení, změnu nastavení či zrušení vybraných Služeb prostřednictvím identifikačního klíče. Autorizovaný účastník je povinen chránit identifikační klíč před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím. Při užívání identifikačního klíče platí, že veškeré operace uskutečněné po řádném zadání identifikačního klíče kypol až do okamžiku, kdy bude OZ případně oznámena ztráta, odcizení, vyrazení nebo zneužití identifikačního klíče, jsou právními důsledky zavazujícími Autorizovaného účastníka.
- 8.4 **Údaje jako při uzavírání Smlouvy:** Ve vztahu k údajům, které Účastník uvede v žádosti o změnu Smlouvy, se uplatní práva a povinnosti OZ a Účastníka podle odst. 2.2.
- 8.5 **Změna identifikačních údajů:** Žádost o změnu podle odst. 8.3 písm. a) je Účastník povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které Účastník sdělil OZ (např. ke změně obchodní formy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ Účastníka, změna skutečnosti, zda je plátcem DPH, nebo změny plnění podmínek dle odst. 8.15).
- 8.6 **Rozsah žádosti o změnu:** Pokud Účastník výslovně neuvede, že změna podle odst. 8.3 písm. b) se má týkat konkrétní Služby, pakli, že žádá o změnu ve vztahu ke všem Službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Jestli v žádosti uvedena konkrétní Služba či více Služeb, má se za to, že Účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto Službám. V podmínkách má OZ právo požadovat upřesnění žádost Účastníka, zejména tehdy, když není zřejmé, které Služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.
- 8.7 **Zřízení služby:** Pokud Účastník žádá o zřízení další Služby, uplatní se přiměřeně ustanovení článku 2.
- 8.8 **Změna nastavení služby spočívající ve změně Účastníkem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného zúčtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z Ceníku.**
- 8.9 **Výpověď – zrušení služby ze strany Účastníka:** Účastník může podat výpověď, resp. žádost o zrušení Služby:
- 8.9.1 **ipří jednostranně změně smlouvy:** pokud se jedná o změnu smlouvy, která dle zákona zakládá právo Účastníka ukončit smlouvu ke dni nabylí účinnosti změny bez sankce, postupuje se podle odst. 17.6, nebo
- 8.9.2 **opatření k ochraně sítě:** pokud OZ zavádí ve smyslu odst. 3.2 písm. b) dodatečné opatření k ochraně Sítě, Služba bude zrušena posledním kalendářním dnem příslušného zúčtovacího období, v němž byla žádost doručena OZ, přičemž Účastník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 kalendářních dnů od zavedení dodatečné ochrany Sítě, nebo
- 8.9.3 **ipřevod účastníví:** pokud třetí osoba se stane novým Účastníkem pod OZ Návř, případně žádost o zřízení Služby (Specifikaci) týkající se telefonního čísla. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu 2.2 schválen Návř, případně žádost o zřízení Služby třetí osobou. V tomto případě musí OZ obdržet žádost třetí osoby o zřízení Služby a žádost Účastníka o zrušení Služby zároveň, nebo
- 8.9.4 **l bez uvedení důvodu;** v takovém případě bude Služba zrušena po uplynutí výpovědní doby výše 30 dnů, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení žádost o zrušení Služby OZ, není-li v Provozních podmínkách stanoveno jinak; výpovědní doba výše 30 dnů se použije na výpovědi podané od 2. 9. 2017.
- Výpověď primárně telefonicky: Výpověď, resp. žádost o zrušení Služby se podává primárně telefonicky prostřednictvím určené linky OZ. Den uskutečnění hovoru, při kterém Účastník jednostranně projevil svoji vůli ukončit Službu, se považuje za den doručení žádosti OZ, který je rozhodný pro běh výpovědní doby. Bezodkladně po doručení výpovědi zašle OZ Účastníkovi na adresu bydliště nebo sídla jednorázový identifikační kód – ŮVOP, který identifikuje Účastníka ve vztahu k podané výpovědi.

ŮVOP může Účastník použít podle svého uvážení ke:

- a) zrušení služby i o telefonním číslem tím, že se nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby identifikuje sdělením ČOVOP na určené lince O2, nebo
- b) zrušení služby o přenesení čísla k jinému poskytovateli tím, že se nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby identifikuje sdělením ČOVOP příjmatelům poskytovateli (viz odst. 9.15), ČOVOP může účastník použít též ke zpětvzetí výpovědi tím, že ČOVOP nepoužije ani jedním ze způsobů uvedených výše pod písm. a) nebo b). Pouze v případě písemné výpovědi je třeba návrh na zpětvzetí výpovědi doručit O2 rovněž písemně, jinak (nebudou) O2 však doručení požadavek na přenesení čísla dojde uplynutím výpovědní doby ke zrušení služby i o telefonním číslem.
- d) převedení služby O2 Internetové připojení k jinému poskytovateli bez přenesení telefonního čísla. (K tomuto účelu může být použit i jiný kód než ČOVOP stanovený O2.)
- 9.10 **Schválení žádosti o změnu:** Není-li v Provozních podmínkách u konkrétní služby stanoveno jinak, O2 schválí nebo odmítne žádost o změnu do 5 pracovních dnů od jejího doručení O2. Schválením se rozumí provedení požadované změny. Žádost o změnu bude schválena, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Žádost o zrušení služby se považuje za schválenou v případě, že O2 do 30 pracovních dnů nedoručí Účastníkovi oznámení o odmítnutí žádosti. Žádost o změnu se okamžikem ochválení stává součástí Smlouvy.
- 9.11 **Omezení změn smlouvy:** O2 je oprávněna podmínit provedení změny Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b) přičtením či navýšením jistoty či zálohy, úhradou všech posledních O2 za Účastníkem, nebo oběma uvedenými požadavky současně. O2 je oprávněna omezit možnost změn Smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušení poskytování služeb dle čl. 8, jakož i v průběhu výpovědní doby Smlouvy.
- 9.12 **Změny jinak než písemně:** O2 se může i ve vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy podle odst. 9.2. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace Účastníka prostřednictvím identifikačního klíče, případně jiným způsobem stanoveným O2.
- 9.13 **Rušení služeb a trvání smlouvy:** Zrušením jedné ze služeb není ukončena Smlouva. Ostatní služby Účastníka zůstávají nedotčeny. Zrušením všech služeb je automaticky ukončena i Smlouva, pokud Účastník nemá závazky vyplývající z Rámcové dohody nebo jiných ujednání k odběru určitého objemu služeb po určitou dobu.
- 9.14 **Výpověď - zrušení služby ze strany O2:** Ke zrušení služby ze strany O2 na základě oznámení o zrušení služby může dojít v následujících případech:
- 9.14.1 **(porušení povinností účastníka)** Účastník opakovaně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo současně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za službu uvedenou ve výúčtování ceny; zrušení služby je možné pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvoutýdenními lhůtami, současným vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny. Uhradí-li Účastník veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbyvá výpověď O2 platnosti a účinnosti a poskytování služeb bude automaticky obnoveno.
- 9.14.2 **(likvidace či insolvence)** Účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, byla u něj zahájena a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prozatímně moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku. V těchto případech je O2 současně s odesláním oznámení o zrušení služby oprávněna omezit, případně též přerušit poskytování služeb, a to i bez předchozího upozornění.
- 9.14.3 **(zneužívání služeb)** Z důvodů uvedených v odst. 9.1 písm. d) a v odst. 9.2.
- 9.14.4 **(překážky plnění)** Došlo poskytování dané služby neze od O2 z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat.
- Výpovědní doba při rušení služby ze strany O2: služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 30 dnů, která počíná pětátýdenní odečtení výpovědi Účastníkovi; výpovědní doba v délce 30 dnů se použije na výpovědi podané od 2. 9. 2017.
- 9.15 **Přenesení čísla k jinému poskytovateli:** Účastník má právo do skončení smlouvy dle bodů 9.9.1, 9.9.2 a 9.9.4 požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Žádost se podává prostřednictvím příjmatelům poskytovatele služby, kterému se Účastník identifikuje sdělením platného kódu ČOVOP nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby.
- K přenesení telefonního čísla od O2 může dojít nejdříve po skončení smlouvy. Může Účastník zjem o dřívějším přenesení může podávat dnem 1. 2. 2018 vedle žádosti o přenesení u jiného poskytovatele navíc doručit žádost o přenesení čísla společnosti O2; v tomto případě může dojít k přenesení již po 10 dnech od doručení žádosti. Žádost může Účastník doručit O2 v době trvání smlouvy současně s výpovědí či poté. Přičemž naposled podána žádost ruší žádost předcházející.

Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o přenesení čísla doručena příjemci (jedinému poskytovateli). Pokud by datum přenesení čísla nepřišlo na pracovní den, dojde k přenesení čísla již na běžící předcházející pracovní den. Pokud bude žádost o přenesení čísla doručena příjemci poskytovatelů později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla dle dojde, ale není zaručeno nepřerušeno poskytování Služby na daném telefonním čísle. Číslo nelze přenést, pokud je žádané datum přenesení předčasné nebo pokud před doručením objednávky na přenesení od příjemce poskytovatele vč. O2 byla Služba zrušena nebo přerušena ve smyslu čl. 8.

Přenesení čísla dojde:

- a) v Mobilní síti ke zrušení všech Služeb zřízených na přenášeném čísle a ukončení smlouvy o takových Službách ke dni předcházejícímu přenesení čísla, pokud již nezanikly dříve a pokud se Účastník a O2 nedohodli na pokračování v poskytování takových Služeb na novém čísle;
- b) v Fixní síti ke zrušení pouze té Služby, o jejíž zrušení Účastník výslovně požádá v souvislosti s přenesením a k ukončení smlouvy o takové Službě ke dni předcházejícímu přenesení čísla, pokud již nezanikla dříve a pokud se Účastník a O2 nedohodli na pokračování poskytování takové Služby na novém čísle; ostatní Služby případně zřízené na přenášeném čísle budou zachovány a poskytovány nadále prostřednictvím nového telefonního čísla

## 10. Ukončení smlouvy

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

10.2 Umrtí spotřebitele: Umrtím spotřebitele bude Smlouva ukončena. Umrtí je třeba výslovně doložit na Kontaktních místech. Dohodně-li se oprávněný účastník s O2 na užívání Služeb, případně využívání aktivně Služby i po smrti, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě.

## 11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

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

- a) omezení, přerušení nebo poskytnutí či vadného poskytnutí Služby;
- b) překročení kapacitní míře, poruchy, poravy nebo údržby Síť či její částí, popř. povahou použité technologie;
- c) změny Smlouvy [jinou než písemnou formou];
- d) ztráty, odcizení, vyžatezení nebo zneužití Kódů.

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

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

- a) porušení ustanovení smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak;
- b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Síť;
- c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Síť, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení;
- d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nespĺuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem;
- e) pokrození Síť nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetími osobami.

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

## 12. Práva a soudní příslušnost

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

12.2 Pravomoc ČTÚ, soudů, ONS a finančního arbitra: Ve sporch mezi O2 a Účastníkem, popř. Uživatelem, vypořádaných ze závazkových vztahů upravených tímto VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci

a plís účtostí ČÚT ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dozorovým orgánem pro platební služby dle čl. 15 ÚP a zákona č. 264/2009 Sb. je Česká národní banka, se sídlem Senovážná 3, 119 03 Praha 1 ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)), obecně spouštějka, jich se platebních služeb lze podat také návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb.

### 18. 3 speciální nabídka O2

- 18.1 Doba trvání speciální nabídky: V případě, že Účastník splní stanovené podmínky a požádá o zřízení Služby nebo o změnu nastavení Služby za podmínek speciální nabídky uvedené v Ceníku nebo Provozních podmínkách pro poskytnou Službu („Speciální nabídka“), vztahuje se na Účastníka podmínky Speciální nabídky a podmínky uvedené v tomto článku. Speciální nabídka se vždy vztahuje ke konkrétní Službě. Doba trvání Speciální nabídky, po kterou se tyto podmínky na Účastníka vztahují, začíná plynout ode dne zřízení Služby, resp. od účinnosti příslušné změny nastavení Služby, a končí uplynutím doby stanovené v Ceníku, u něm ceníku O2, Speciální nabídce nebo v Omlouvě („Doba trvání Speciální nabídky“). Po celou dobu trvání Speciální nabídky je Účastník povinen řádně užívat Službu a dodržovat smluvní podmínky včetně hrazení dohodnutého měsíčního paušálu za Službu, případně též ceny za Službu čerpáné nad rámec měsíčního paušálu a částky Platebních transakcí. O2 má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu za Službu po celou dobu trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo na minimální plnění podle odst. 13.4.
- 18.2 Obecně nelze speciální nabídky kombinovat: Využitím Speciální nabídky může Účastník získat zboží nebo Služby za zvýhodněnou cenu popř. jiné výhody uvedené ve Speciální nabídce. Jednotlivé Speciální nabídky stejného druhu ani různých druhů nelze vzájemně kombinovat, nestransovně O2 jinak.
- 18.3 Lehota pro aktivaci: Ke zřízení Služby nebo aktivaci zařízení požadovaných Účastníkem v rámci Speciální nabídky dojde ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách nebo v Ceníku, jinak do 10 dní od podání žádosti.
- 18.4 Minimální plnění: V případě, že Účastník využije Speciální nabídku a zároveň se v jejím rámci zaváže k minimálnímu plnění, je povinen po dobu uvedenou ve Speciální nabídce hradit měsíčně za Služby O2 nejméně částku odpovídající výši sjednaného minimálního plnění. Částky vyúčtované za Platební transakce se do minimálního plnění nezapočítávají. Pokud Účastník po dobu uvedenou Speciální nabídkou odebere v některém vyúčtovacím období Službu O2 v nižší hodnotě než je částka minimálního plnění, je O2 oprávněna vyúčtovat Účastníkovi a Účastník povinen uhradit O2 doplatek ve výši rozdílu mezi částkou vyúčtovanou za skutečně poskytnuté Služby a výši sjednaného minimálního plnění.
- 18.5 Sankce za předčasné ukončení speciální nabídky: Pokud spotřebitel požádá o zrušení Služby ke dni, který předchází poslednímu dni Doby trvání Speciální nabídky, je povinen uhradit paušální odškodnění za neodsloužené služby (tj. za předčasné ukončení závazku odebrat služby po sjednanou dobu). Spotřebitel se zavazuje toto paušální odškodnění zaplatit. Výše úhrady této sankce pro spotřebitele činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdílu mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku.

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

- 18.6 Omezení platná pro přerušení služeb: Během Doby trvání Speciální nabídky může požádat o přerušení poskytování Služeb pouze:
- Účastník po dobu zastavení opravy mobilního telefonu nebo jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to na dobu odpočítání zařízení do opravy do dne, kdy měla být oprava provedena.
  - Účastník v případě, kdy dojde k odcizení nebo ztrátě SIM karty nebo mobilního telefonu či jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to nejdelší na dobu 14 dnů. Před uplynutím této doby je Účastník povinen požádat o obnovu poskytování Služeb a zaplatit za obnovení doplatek dle Ceníku.
  - osoba podle odst. 8.3 na dobu do ukončení odečrtnutí řízení.
- 18.7 Smluvní pokuta: Pokud Účastník poruší v Doby trvání Speciální nabídky své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a ÚP, tj. zejména dostane-li se do prodlení s úhradou vyúčtování po dobu delší než 65 dnů, je O2 oprávněna požadovat a Účastník povinen zaplatit O2 smluvní pokutu. Výše této smluvní pokuty pro spotřebitele činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdílu mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku. Výše smluvní pokuty pro Účastníka, který není spotřebitelem, činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu

včetně DPH) zbyvajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u ÚČ je podle ceníku. Povinností zaplatit smluvní pokutu vzniká porušením povinností a Účastník je povinen zaplatit pokutu nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě vystavené ÚČ. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo ÚČ požadovat náhradu škody vzniklé v souvislosti s porušením povinností ze strany Účastníka.

- 13.8 Speciální nabídky bez smluvní pokuty: Pokutou není v podmínkách konkrétní Speciální nabídky sjednána smluvní pokuta. ÚČ má právo vyžadovat Účastníkovi vyúčtování v souladu s oddíl. 13.1 po dobu trvání Speciální nabídky. V případě neplacení vyúčtování podle čl. 5 může být po dobu prodlení s placením poskytování Služeb omezeno nebo přerušeno. Služba bude v takovém případě zrušena nejpozději skončením Doby trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo Účastníka podle oddíl. 13.8.

#### 14. Poskytování předplacených služeb v Mobilní síti se řídí zaměstnatými všeobecnými podmínkami.

#### 16. Platební transakce

- 16.1 Účastník je oprávněn zadávat příkazy k Platběním transakcím. Pokud to umožní Provozní podmínky konkrétní Služby, je Účastník vedle užívání Služeb elektronických komunikací oprávněn zadávat prostřednictvím Sběr a technicky způsoběného koncového zařízení elektronického komunikačního zařízení příkazy k provedení převodů peněžních prostředků z účtu ÚČ na platební účty osob, které uzavřely s ÚČ smlouvu o vedení takových účtů, („Partner“) postupem podle oddíl. 15.3 („Platební transakce“). Pro účely těchto VP se o služby Platběních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.

- 16.2 Způsobů zadání příkazů k provedení Platbění transakce může být zadán následujícími způsoby:

- a) voláním po určité dobu na telefonní číslo se zvláštním předčíslem (tzv. audiotext)
  - b) zasláním SMS či MMS s určeným telefonním číslem na zvláštní číslo (tzv. Premium SMS nebo Premium MMS),
  - c) datovým spojením po určité dobu prostřednictvím vytaženého připojení v Pevné síti k číslu se zvláštním předčíslem (tzv. Ostatní),
  - d) kliknutím příkazů na určeném odkazu na webové či webové stránce určené Partnerem.
- (Tyto kroky dále též jen „Zadání příkazů“).

Číslovka Platbění transakce (j. částka, která má být na základě příkazu k provedení Platbění transakce převedena) se vypočítá podle částky volání na audiotextovou linku, částky datového spojení, případně podle počtu zaslání Premium SMS či Premium MMS, nebo je určena odkazem na webové či webové stránce. Další informace a závazné parametry Platběních transakcí jsou uvedeny v Ceníku.

- 16.3 Platběními transakcemi lze platit za Platběními transakcemi podle oddíl. 16.2 může Účastník platit za zboží a služby poskytované Partnerem nebo s osobami, které poskytují své služby v souladu s podmínkami stanovenými ÚČ s Partnerem (Partneri a tyto osoby dále „sro. obchodníci“), přičemž může jít o zboží nebo služby, které jsou:

- a) poskytnuty či doručeny poštou či kurýrem, převážky osobně v provozovně, vydány elektronickým zařízením či jinak, případně dodány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení Účastníka, a s užívány jiným způsobem (např. SMS (zdravky, exzultanky)
- b) dodány do elektronického komunikačního zařízení a které budou užívány prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení.

- 16.4 Postup při provádění Platběních transakcí: Zadáním příkazů souhlasí Účastník s provedením Platbění transakce. To platí tehdy, umožní-li zadat příkaz k provedení Platbění transakce (jné osobě). Příkaz je přijat ze strany ÚČ okamžikem ukončení Zadání příkazů, pokud není bez zbytečného prodání odmítnut. Účastník nemůže „z odvolání platební příkaz nebo svůj souhlas s Platbění transakcí poté, co byla přijata ze strany ÚČ.

- 16.5 Platební transakce u Předplacených služeb se řídí zaměstnatými všeobecnými podmínkami.

- 16.6 ÚČ zajistí převod prostředků: ÚČ zajistí, aby peněžní prostředky byly přečteny na platební účty příslušného Partnera nejpozději do dvou pracovních dnů od zadání příkazů k provedení Platbění transakce; úprava může pro provádění platebních transakcí v zákonné o platebním styku se nepoužít. ÚČ odpovídá za nesprávné provedení transakcí příslušnému Partnerovi.

- 16.7 ÚČ může stanovit limity: ÚČ je oprávněna stanovit podmínky, za kterých Účastníkovi umožní provádění Platběních transakcí (zejm. finanční přání závazků vůči ÚČ) a dále finanční limity pro den a pro účelovací období. Pokud Účastník dosáhne finančního limitu stanoveného pro daný druh Platbění transakce dle oddíl. 16.3, je ÚČ oprávněna požadovat před provedením dalších transakcí stažení (jstoty (přib. zslahy) na úhradu závazků Účastníka vzniklých v souvislosti s Platběními transakcemi. V případě překročení finančního limitu nebo nesložení (jstoty Účastníkem je ÚČ oprávněna odmítnout provedení transakce. Finanční limity a (jstoty jsou upraveny v Ceníku. ÚČ je dále oprávněna stanovit limity na jednu Platbění transakci nebo vydávový limit.

- 15.9 **Platební transakce ve vyúčtování:** O provedeníh Platebních transakcích bude O2 Účastníka informovat v samostatné části vyúčtování dle čl. 5 za nejdéla možně následující zúčtovací období po uskutečnění Platební transakce.
- 15.9 **Ochrana Účastníka proti zneužití a povinnosti hlásit ztrátu zařízení:** Účastník je povinen přijmout veškeré přiměřené opatření na ochranu elektronického komunikačního zařízení. V případě odcizení či ztráty elektronického komunikačního zařízení má Účastník povinnost tuto skutečnost bezodkladně nahlásit O2. Oznámení lze učinit kýmoli bezplatně, a to omláčením na telefonní linku či písemným oznámením, přičemž na jeho základě bude započkováno uskutečňování Platebních transakcí i poskytování Služeb. Porušení této povinnosti Účastníkem je považováno za hrubé porušení Smlouvy ze strany Účastníka.
- 15.10 **Reklamáce ve vztahu k Platebním transakcím:** Účastník je povinen podat případnou reklamací proti provedení Platební transakce (i) že ve smyslu odst. 15.3 nově nebyl uskutečněn, SMS nebyla odeslána, vyúčtována částka či počet hovorů/jednotek neodpovídá provozním údajům ústředny, příkaz byl zadán ze ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, Účastník nechal souhlas s Platební transakcí apod. i bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování (odst. 5.4.4) písemně na adresu sídla O2. Ustanovení odst. 17.7 se na Platební transakce uplatní obdobně. Po uplynutí lhůty se má za to, že Platební transakce byla uskutečněna s parametry uvedenými ve vyúčtování. O2 nenese důkazní břemeno týkající se podmínek Platební transakce ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku.
- 15.11 **Odpovědnost Účastníka za ztrátu Platebních transakcí:** Účastník nese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení v rámci Předplacených služeb až do částky odpovídající 1000 eurům, v ostatních případech podle zákona. Pokud však Účastník tuto ztrátu způsobil svým neodborným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti poruší některou ze svých povinností, nese takovou ztrátu v plném rozsahu. Účastník nenese ztrátu z Platebních transakcí realizovaných prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného elektronického komunikačního zařízení, pokud ztráta vznikla poté, co Účastník oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití elektronického komunikačního zařízení podle odst. 15.9.
- 15.12 **Úhrada částek za Platební transakce:** Účastník je povinen částku zaplacenou O2 z finančních prostředků O2 na základě Účastníkovy příkazu k provedení Platební transakce uhradit O2 společně s cenou za Služby v době opjatnosti vyúčtování. Účastník je dále povinen zaplatit O2 poplatky za provedení Platebních transakcí ve výši dle ceníku Účastníka, který dává příkaz k provedení Platební transakce, součástí zejména s užitím odst. 5.4, 5.5 a 5.13 těchto VP. Účastníkovi využívající Předplacených Služeb souhlasí se snížením Kreditu o částku Platební transakce. Podání reklamáce dle odst. 15.8 nemá odkladný účinek.
- 15.13 **Odpovědnost za objednané zboží či služby:** O2 nenese odpovědnost za vady zboží či služeb zaplacených Platební transakcí. Účastník je oprávněn nároky z takových vad, z neposkytnutí služeb řádně a včas či z nedodání zboží uplatňovat pouze přímo u dotčeného Dodávatele.
- 16. Doručování zpráv**
- 16.1 **Způsoby komunikace a písemné úkony:** O2 je oprávněna zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upozorněky a další písemnosti (zprávy) na adresu Účastníka. Fakturační adresu anebo na telefonní číslo.
- 16.2 **Doručení zprávy:** Pro účely těchto VP se za doručení považuje zpráva:
- a) odcaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručení je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzít zprávy adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvídá, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná. Zprávy od O2 jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky, korespondence chleďně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně.
  - b) doručena elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS nebo faxové zprávy nebo vložená do informačního systému O2 (Elektronický účet) za účelem zastupnění Účastníkem. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.
  - c) v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky Účastníka provozované O2 nebo tři mámě pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhne alespoň šest hodin; opatřované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, na kterém právě dochází ke zneužívání služeb, které znemožňuje dovolání.
- 16.3 Pokud dochází k zaslání zpráv e-mailem, děje se tak výčdně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.
- 16.4 Při uzavření nebo změně Smlouvy mimo procedury obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku O2 předá v souladu s § 63 odst. 9 ZpEK spolehlivé informace o podstatných náležitostech Smlouvy způsobem, jaký si spotřebitel zvolí pro zaslání nebo archivaci vyúčtování (odst. 5.4.3).
- 17. 8 potřebná, přechodná a závěrečná ustanovení**



- 17.1 Starší smluvní vztahy zůstávají v platnosti. Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi ÚO a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti.
- 17.2 Platností dřívějších formulářů: Po přechodnou dobu mohou být z provozních a technických důvodů na straně ÚO uzavřeny smluvní vztahy i na základě formulářů používaných do účinnosti těchto VP.
- 17.3 Jedna Účastnická smlouva: Všechny Služby Účastníka jsou součástí jedné Smlouvy a každá daň se považuje za změnu Smlouvy i z uzavření ve smyslu čl. 9.
- 17.4 Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze Smlouvy plynoucích.
- 17.5 Smluvní podmínky a jejich změny: ÚO je oprávněna měnit, doplnovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, bezpečnostních nebo organizačních podmínek na straně ÚO nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, pokud z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. ÚO je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na internetových stránkách. Zároveň je ÚO povinna informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy. ÚO je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:
- |   |  |
|---|--|
| a) ceny Služeb;   | k) výhrady ve vztahu k právním předpisům;  |
| b) způsob a podmínky vyúčtování;  | l) platební transakce;   |
| c) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb;                       | m) ujednání upravující právní předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu;   |
| d) způsob a podmínky plateb za Služby;  | n) zpracování Údajů;   |
| e) rozsah práv a povinností ÚO a Účastníka;                                       | o) rozsah možných jednostranných změn smlouvy či Služby ze strany ÚO a způsob jejich oznámení Účastníkově včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy (viz odst. 17.6); |
| f) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb; |  |
| g) změny Služby;  |  |
| h) odpovědnost za škodu;  |  |
| i) doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy;          |  |
| j) způsob doručování Účastníkově;   |  |
- 17.6 Podle § 63 odst. 1 písm. r) a § 63 odst. 5 ZoEK je poskytovatel 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 poskytovatel povinen informovat Účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel 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 poskytovatel povinen poskytnout Účastníkově způsobem, který si Účastník zvolí pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud jde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 5 ZoEK.
- 17.7 Při pochybnostech rozhodují zapsané ÚO: Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl dokončená, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému ÚO, zpráva, výzva, upozornění apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému ÚO nebo příslušného roamingového operátora.
- 17.8 Tyto VP vydala ÚO v souladu s § 63 ZoEK, § 1751 občanského zákoníku a se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku. Český text dokumentů tvořících smluvní podmínky je závazný. Případné překłady do jiných jazyků mají pouze informativní povahu.
- 17.9 Nestanoví-li konkrétní ujednání jinak, tyto VP nabývají účinnost dne 18. 9. 2017 a nahrazují VP účinné do tohoto data. Účastníkům ze smlouvami uzavřenými před tímto datem bude změna VP, vyvolaná novelou č. 252/2017 Sb., oznámena v souladu se zákonem. Na Účastníky, kteří nejsou spotřebiteli a využili do 3. 12. 2014 Specifní nabídku, se na předčasné ukončení Specifní nabídky před uplynutím Doby trvání Specifní nabídky uplatní čl. 13 VP platných k 3. 12. 2014. ■



Provozní podmínky pro poskytování služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu

---

Účinnost od: 01.07.2016

Obsah:

Článek 1	Úvodní ustanovení.....	2
Článek 2	Výklad použitých pojmů.....	2
Článek 3	Charakteristika Služby.....	4
Článek 4	Zřizování Služeb.....	9
Článek 5	Změny a zrušení Služby.....	12
Článek 6	Ohlašování závad a jejich odstraňování.....	13
Článek 7	Práva a povinnosti O2.....	16
Článek 8	Práva a povinnosti Účastníka.....	17
Článek 9	Výpočet snížení ceny při nedodržení garantovaných parametrů SLA.....	18
Článek 10	Závěrečné ustanovení.....	20

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336, DIČ CZ60193336  
zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, číslo 2322.

1/23



## Článek 1 Úvodní ustanovení

- (1) Provozní podmínky pro poskytování služby Přenosu dat, Pronájemu okruhů a Pevného přístupu k Internetu (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vydaných O2 Czech Republic a.s., v plném znění (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- (2) Provozní podmínky stanoví podrobné podmínky pro poskytování souhrnu veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplnkových služeb zahrnutých do služeb Přenosu dat, Pronájemu okruhů a Pevného přístupu k Internetu (dále jen „Služba“, nevyplyvají z konkrétního případu podle ní žádné specifikace). Tyto Provozní podmínky se nevztahují na služby popsané v referenčních nabídkách R10, R101, R102, O2-D, WLR, pokud referenční nabídky nestanoví jinak. Provozní podmínky jsou závazné pro společnost O2 Czech Republic a.s. jako poskytovatele Služby (dále jen „O2“) a všechny Účastníky.
- (3) Informace o cenách Služby jsou uvedeny v cenících jednotlivých služeb.

## Článek 2 Výklad použitých pojmů

Pro účely článku Provozních podmínek se rozumí:

- (1) **Data** – jakékoli v kombinaci základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachycené prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po síti.
- (2) **Doba reakce** – doba od ohlášení závady (začátku závady v případě Proaktivní) do vytvoření záznamu o nahlášené (jevícné) závadě v případě Proaktivní; závady operátorem O2 (po poskytnutí všech potřebných informací o stavu, KČZ v místě umístění služby a osobě, která poskytl O2 společnost). Její délka může být garantována SLA.
- (3) **Doba odezvy (Response Time)** – rozumí se doba, která uplyne od začátku opravy závady do momentu, kdy se technik O2 spojí s kontaktní osobou za účelem provedení prvotní diagnostiky a ohodnotí dobu nezbytně nutnou pro uvedení Služby do provozu. Její délka je garantována SLA.
- (4) **Doba opravy (Resolution Time)** – rozumí se doba od potvrzení nahlášení začátku opravy závady do ukončení opravy závady. Do Doby opravy se nezapočítává Přerušení opravy závady – čas čekání na nezbytnou součinnost zástupce Účastníka vedoucí k odstranění závady. Její délka může být garantována SLA.
- (5) **Doba pokrytí** – časový rámec dostupnosti kontaktního místa O2 pro nahlášení závady.
- (6) **Doba závady** – je součet všech dob oprav Služby v daném období (kalendářním měsíci). Pokud Doba opravy přesáhne z jednoho do následujícího období, započítává se do dostupnosti pouze období, kdy byla závada odstraněna.
- (7) **Dohoda o úrovni služby (SLA – Service Level Agreement)** – Doplnková služba, spočívající ve sjednání úrovně poskytování Služby.
- (8) **Doplnková služba** – aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplnkové k základní Službě. Využití Doplnkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
- (9) **Dostupnost služby** – poměr doby, kdy byla Účastníkovi služba dostupná bez funkčních závad z důvodu na straně O2, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech.  
Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:  
Měsíční dostupnost =  $(HM - \text{Doba závady}) / HM \times 100$   
[%] kde  
HM je celkový počet hodin ve sledovaném měsíci
- (10) **EDI – Doplnková služba Electronic Data Interchange (dále jen EDI)**.

O2 Czech Republic a.s. se sídlem za Brno, ul. Sv. Petra 140/24, IČ: 60903261, zapsaná v obchodním rejstříku, Městský soud v Brně, číslo listiny 140/2019/0001

zápis v O2, IČ: 60903261, Městský soud v Brně, číslo listiny 140/2019/0001

2023



- (11) **Koncové telekomunikační zařízení** (dále jen "Koncové zařízení": komunikační zařízení připojené přímo nebo nepřímo ke koncovému bodu Pevné sítě nebo k Mobilní síti.
- (12) **Koncový bod Pevné sítě** (dále jen "Koncový bod") – fyzický spojovací bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Pevné síti a ve kterém je Účastníkovi poskytována Služba; v případě síti zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s sítí nebo se jí jmenem Účastníka.
- (13) **Kontaktní osoba** – osoba zmocněná Účastníkem k jednání s O2 ve věcech zřízení a poskytování Služby. Účastník může zároveň určit technicky způsobilou osobu pro technickou soudnost s O2.
- (14) **Nahlášovatel závady** – osoba, která ohlásila závadu
- (15) **Navrhovatel** – fyzická nebo právnická osoba, která uplatnila požadavek na zřízení Služby prostřednictvím podepsané formuláře Specifikace služby a čeká na zřízení Služby.
- (16) **Periodická výluka provozu** - pravidelné přerušení provozu za účelem údržby technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba poskytována. Výluka provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává.
- (17) **Plánovaná výluka provozu** - je výpadek služby, o kterém je minimálně 7 kalendářních dnů předem informována Kontaktní osoba zákazníka. Doba výluky provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává.
- (18) **Plátce** – subjekt označený Účastníkem za plátce cen za poskytnutou Službu. Je-li Plátcem jiný subjekt než Účastník, dodává O2 přebírné doklad označenému Plátci, a to na adresu naposledy označenou Účastníkem.
- (19) **Proaktivita** - umožňuje Účastníkovi zařetíení proaktivního dohledu jeho sítě a zařízení poskytnout sítku bez nutnosti jeho interakce s O2 Účastníkem. Proaktivita je dostupná u služeb Managed WLAN a MURD pro vybrané Urovně SLA jako volitelný parametr.
- (20) **Proaktivní Index** - je definován jako poměr zaznaměných závad za daných v rámci Proaktivity a celkového počtu zaznaměných závad, tzv. včetně incidentů ohlášených zaslupem Účastníka
- podkladem pro kalkulaci je systém pro evidenci závad (Incidentů)
  - parametr se vztahuje na pracovní dobu, ve které je Doplnková služba Managed WLAN poskytována
- Proaktivní index se určí následujícím způsobem:  
 Proaktivní Index (měsíční) =  $\left[ \frac{\text{ipro}}{\text{licel}} \right] * 100$   
 (%) kde:  
 licel = Celkový počet událostí za měsíc  
 ipro = počet událostí zaznamenaných proaktivně centrem podpory  
 Aktuální hodnota proaktivního Indexu je možné sledovat na internetových stránkách [O2https://o2portal.cz/o2.com](https://o2portal.cz/o2.com).
- (21) **Programy** – soubor počítačových programů specifikovaných ve Specifikaci a příslušné uživatelské dokumentaci.
- (22) **Předávací protokol** – dokument potvrzující převzetí zprovozněné Služby Účastníkem a podle charakteru Služby obsahující záznamy o závěrečných měřeních, identifikaci Přijímky, identifikaci Zákaznických zařízení a Přifazovaných prostředků.
- (23) **Přerušeni opravy závady** - pokud je nutná nezbytná soudnost Účastníka, např. při servisním zásahu přístup servisního technika O2 k zařízení nebo části infrastruktury umístěné v prostorách umístění služby, je Účastník povinen tento přístup umožnit. Pokud Účastník přístup neumožní, je přerušena oprava závady a o tuto dobu není započítána do Doby opravy a Doby závady. O pozastavení načítání čísla a jeho důvodu uvědomí O2 Nahlášovatelé závady nebo v případě Proaktivity Kontaktní osobu mailem nebo telefonicky a zároveň s ním ochotně čas poskytnutí soudnosti Účastníkem. Od okamžiku poskytnutí soudnosti je Přerušeni opravy ukončeno – oprava závady je obnovena.

O2 Czech Republic a.s. se sídlem za Brno, ul. Na Štěrku 22, 60200 Praha 4, IČ 60190338  
 DIČ CZ60190338

Zpracováno v O2 Business Center, Měsítková, 60200 Praha 4, IČ 60190338

20/2



- (24) Připojné vedení – vedení od místní telefonní ústředny O2, případně její datařované části, ke koncovému bodu.
- (25) Připojka – pro účely této Provozních podmínek se Připojkou rozumí Připojné vedení, s tím, že prostředky O2 vyšeňené pouze pro tuto Připojku a koncové zařízení, pokud to charakter Služby vyžaduje, a vnitřní vedení, pokud to charakter Služby vyžaduje. Připojka umožňuje poskytování Služby. Připojka je zakončena koncovými body.
- (26) Přifazané prostředky – prostředky spojené se síťí nebo Službou, které umožňují nebo podporují poskytování Služby, tyto prostředky zahrnují také systémy podmíněného přístupu a elektronické programové průvodce.
- (27) Servisní zásah – výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění závady Služby, či už nahradou Připojky, na které je závada, za sezónovou Připojkou nebo odstraněním závady na přenosovém zařízení či mediu. Za servisní zásah jsou považovány I SW činnosti (reset, rekonfigurace).
- (28) Systém – vybavení včetně hardwaru a příslušného softwaru, užívané k přenosu, výměně a ulehování elektronických částí.
- (29) Technické poradenství – konzultace (5 požadavků měsíčně v max. celkové době 8 hodin měsíčně) a zajištění rekonfigurací (max. 10 pobytů denně, limit 8 hodin měsíčně (pouze WAN/WLAN 2 a Silver a 3 H Gold)).
- (30) Ukončení opravy závady – oprava závady je vždy ukončena tenou, když všechny parametry dané Připojky, resp. Zakaznického zařízení, na kterém byla identifikována závada, jsou lepší nebo shodné s technickými parametry uvedenými v technické specifikaci a nastává v čase, který Nahlasovatel závady odsouhlasí po tele. po oděření hlášení o ukončení závady.
- (31) Účastník – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i návrhatele (žadatele) poskytnutí Služby; a uživatele, nevyplyvající z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.
- (32) Zábětek opravy závady - čas ohlášení závady Připojky, resp. Zakaznického zařízení, na kterém se operátor O2 a kontaktní osoba dohodnou.
- (33) Zakaznické zařízení – zařízení informačních nebo komunikačních technologií za koncovým bodem směrem k Účastníkov.
- (34) Závada (dále též i "Porucha") - stav, kdy jeden nebo více parametrů Připojky, resp. Zakaznického zařízení, jsou horší než technické parametry uvedené ve specifikaci služby, nebo stav, kdy je provoz Služby znemožněn z důvodů na straně O2. Za závadu z důvodů na straně O2 není považováno:
- a) závada na vnitřním vedení nebo na Zakaznickém zařízení, které není ve správě O2,
  - b) závada způsobená výpadkem napájení, které nezařtuje O2, případně závady způsobené Účastníkem nebo činností vykonávanou třetí osobou pověřenou vědomím účastníka,
  - c) závada způsobená prokazatelným fyzickým poškozením nebo odtizením infrastruktury, koncového zařízení nebo Zakaznického zařízení v prostoru využíváných Účastníkem,
  - d) výpadek služby v rámci a rozsahu Periodické výuky provozu infrastruktury O2,
  - e) výpadek služby v rámci Plánované výuky provozu.
- (35) Zřizovaná služba – služba je považována za zřiznou ke dni uvedenému v Předávacím protokolu.

### Článek 3 Charakteristika Služby

- (1) Služba je Účastníkov na území České republiky poskytována prostřednictvím Pevných a Mobilních sítí O2, případně smluvního operátora, a to i zahraničního mimo území České republiky (dále souhrnně jen „Síť“). Dostupnost služeb je podmíněna pokrytím území Sítí, technickými možnostmi Sítí a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování služeb ovlivnit.

O2, Česká republika zast. se sídlem Za smíchovskou branou 140 22 Praha 4, IČ: 60919336  
BIC: 0260193336

www.o2.cz | Zveřejněno podle Místního zveřejnění veřejné služby O2 CZ

4/23



(2) Služba je poskytována až po rozhraní definované v příslušné Specifikaci.

(3) Vnitřní vedení za koncovým bodem je majetkem Účastníka, příp. vlastníka objektu. Pokud O2 na základě požadavku Účastníka zřídí, opraví nebo provede změnu vnitřního vedení za koncovým bodem, ční tak na náklady Účastníka.

#### Charakteristika služeb Přenosu dat

(4) Služby se podle Přílohy dělí na skupiny:

- a) služby na komutované Připojení - služby s občasným přístupem k Síti,
- b) služby s trvalým připojením k Síti.

(5) Specifickou službou Přenosu dat je služba Ethernet, která může být realizována ve variantě jako několik Připojek do Síte nebo jako dvě Připojky tvořící jedno propojení koncových bodů.

(6) Doplnková služba EDI umožňuje Účastníkovi přenos dokumentů v elektronické formě přes infrastrukturu poskytnutou O2. O2 poskytne Doplnkovou službu EDI Účastníkovi samostatně nebo ve variantě s Programem, pokud něčím bude Účastník využívat Systém v souladu s Provozními podmínkami. V rámci ve Specifikaci doporučené varianty s Programem O2 umožní Účastníkovi užívání Systému, bude vycházet práce s tím spojené, poskytne za tím účelem Účastníkovi také licenční užívání Programu za podmínek stanovených těmito Provozními podmínkami. Účastník je oprávněn uživat Systém ode dne zavedení a instalace Programu na Zákaznickém zařízení, pokud nejde o variantu s Programem tak ode dne zřízení Služby.

(7) Zvláštní skupinu tvoří služby Zákaznických koncových zařízení (dále jen „služby ZKZ“), které mohou být poskytovány prostřednictvím Zákaznických zařízení.

(8) Připojka je jednoznačně definována prostřednictvím identifikace Služby - Case ID, DNA, IP DNA, Relace pevného okruhu nebo, identifikaci Účastníka sítě (NUI). Počet NUI přidělených Účastníkovi není omezen. V případě Připojky s komutovaným přístupem je NUI doprovázeno přípojným řešením.

(9) Služba s komutovaným přístupem IP Connect Dial-Up identifikuje Účastníka na základě jednoho přístupového čísla (dále ÚPČ) nebo Privátního přístupového čísla (dále PPČ) dle Číslovce na plánu veřejné telefonní sítě. ÚPČ je sdíleno v sa Účastníky, PPČ je vyhrazeno pro jednoho Účastníka.

(10) Přístup ke službě IP Connect Dial-Up není umožněn

- a) v podobě automatického slyku,
- b) z veřejné telefonní hovorny,
- c) z veřejného telefonního automatu,
- d) prostřednictvím služeb Karta X, Karta X plus a TELEKONTO
- e) ze sítí jiných operátorů veřejně dostupné telefonní služby v pevných nebo mobilních sítích elektronických komunikací, pokud mezi O2 a konkrétním operátorem není uzavřen zvláštní smluvní vztah o propojení sítí týkající se specifiky služby IP Connect Dial-Up.

(11) O2 stanovuje DNA, IP DNA, Relace pevného okruhu, CASE ID, NUI i heslo.

(12) Služba se poskytuje pod obchodními názvy: Privátní síť, IP Connect, Mezinárodní IP Connect, VPN Express, UTP, Ethernet Line, Ethernet LAN, EDI, ZKZ.

Rychlostní označení těchto služeb a k tomu reálné nominální rychlosti limity služeb jsou přehledně níže uvedené tabulky:

rychlostní označení služby	Nominální rychlost
10Mbps	100Mbps
100Mbps	100Mbps

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Žitná 10, 100 00 Praha 4, IČ: 60193306  
DIČ: CZ60193306

zadavatel: Česká telekomunikační úřadovna, Mládežnická 10, 100 00 Praha 4, IČ: 60200000

10/3



6 Mjps	6348 kbps
8 Mjps	8196 kbps
10 Mjps	10344 kbps
12 Mjps	12492 kbps
14 Mjps	14640 kbps
16 Mjps	16788 kbps
18 Mjps	18936 kbps
20 Mjps	21084 kbps
30 Mjps	31626 kbps
40 Mjps	42168 kbps
50 Mjps	52650 kbps
60 Mjps	63132 kbps
70 Mjps	73614 kbps
80 Mjps	84096 kbps
90 Mjps	94578 kbps
100 Mjps	105060 kbps

Charakteristika služby Pronájem okruhů

13) Služba Pronájem okruhů spočívá v pronájmu přenosové kapacity mezi koncovými body.



(14) Pronajaty okruh (a jednoznačně identifikován svým označením – Relace pevného okruhu, které stanoví O2 v souladu s platnými normami).

(15) Minimální soubor pronajmávaných okruhů:

Typ okruhu	Technické charakteristiky	
	Specifikace rozhraní	Charakteristika připojení
Analogový telefonní, normální kvality	2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 451 ed. 1	2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 451 ed. 1
Analogový telefonní, speciální kvality	2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 453 ed. 1	2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 452 ed. 1
Digitální s přenosovou rychlostí 64 kbit/s	ČSN ETS 300 388 ČSN ETS 300 388A1	ČSN ETS 300 388
Digitální s přenosovou rychlostí 2 048 kbit/s, nestrukturovány	ČSN ETS 300 418 ed. 1	ČSN ETS 300 347 ČSN ETS 300 347A1
Digitální s přenosovou rychlostí 2 048 kbit/s, strukturovány	ČSN ETS 300 418 ed. 1	ČSN ETS 300 418 ed. 1

Ustanovení o rychlosti, typu přenosu a poskytování s použitím rozhraní ISDN nebo X.21 lze najít v ČSN EN 300 288

(16) Služba se poskytuje pod obchodními názvy: VOICEBAND, RADIO, PREMIUM, PREMIUM+, STANDARD, Mezinárodní DIGITAL PREMIUM, Mezinárodní VOICEBAND.

#### Charakteristika služby Pevného přístupu k Internetu

(17) Službou se rozumí zřízení pevného přístupu k síti Internet, včetně zřízení Připojky, umožnění pronájem na síti Internet, konfigurace, instalace a pronájem odpovídajícího routera, připojení a registrace IP adresního prostoru, poskytnutí schránky elektronické pošty (e-mail) a poskytnutí web hostingového prostoru.

(18) Služba se poskytuje pod obchodními názvy IOL Digital, IOL Ethernet, Internet Foru, Internet Business, Internet Business Basic a Internet Business Pro.

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

Rychlost označení (Mbit/s)	Reálné nominální rychlost (Mbit/s)
2Mbit/s	2,048 Mbit/s
4Mbit/s	4,096 Mbit/s
6Mbit/s	6,144 Mbit/s
8Mbit/s	8,192 Mbit/s
10Mbit/s	10,240 Mbit/s
12Mbit/s	12,288 Mbit/s
14Mbit/s	14,336 Mbit/s
16Mbit/s	16,384 Mbit/s
18Mbit/s	18,432 Mbit/s
20Mbit/s	20,480 Mbit/s
30Mbit/s	30 Mbit/s
40Mbit/s	40 Mbit/s
50Mbit/s	47 Mbit/s
100Mbit/s	94 + 92 Mbit/s

OL Czech Republic a.s., se sídlem Za Strakonickou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193556  
DIČ CZ60193556

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, číslo 122/2006/S

10/2





150 Mbit/s	145 Mbit/s
200 Mbit/s	201 Mbit/s

**Charakteristika služby INTERNET OnLine IP VPN**

- (19) Službou se rozumí vzájemné propojení poboček Účastníka včetně zřízení Přípojky, konfigurace, instalace a poskytnutí odpovídajícího routeru, přidělení a registrace IP adresy. Služba je poskytována pro celé území České republiky. Zabezpečení provozu, tj. šifrování dat nebo ověření uživatelů pro vstup do lokální sítě, si provádí Účastník vlastními prostředky.
- (20) Služba se poskytuje pod obchodními názvy, IOL IP VPN Fixed VPN Express Lite, IP sec VPN.

**Charakteristika doplňkových služeb SLA D5 a Managed Services (MLAN, MWAN, MUPS a MWIFI)**

- (21) Služby IP Connect, VPN Express, IOL Digital, IOL Ethernet, Internet Forte, Internet Business, Internet Business Pro, IOL IP VPN Fixed, VPN Forte, IP SEC VPN, Managed WiFi a Managed UPS je možné objednat v doporučené úrovni dle typu Služby sjednané SLA (dále jen „SLA D5“). Na základě SLA D5 D2 Účastníkovi garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu opravy Přípojky.



Dostupnost úrovně SLA D0 pro služby, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak:

Název služby	Úroveň SLA				
	SLA 0	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4
IP Connect Basic, Internet Business, VPN Express, Komfort	Ano	Ano	Ne	Ne	Ne
IP Connect (Advanced, Glass-c), IGL Digital, Internet Forta, Internet Business Pro, VPN Forta, IP VPN Fixed	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne
IP Connect Pro*	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
IP Connect GigaOptics, IGL Ethernet	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano

(22) Doplnkové služby Managed Services (M-LAN/MWAN) spočívají v poskytování dle dle Údržby a administrace síťové infrastruktury Účastníkoví garantuje vysokou dostupnost, zkrácenou dobu oprav závady a jiné dohodnuté parametry a dále předem definovaný rámec pro poskytování průběžných informací při provozních problémech u Rf. Pojejek (M/WAN) nebo Zakaznických zařízení (M-LAN) specifikovaných v Seznamu Rf. Pojejek a zařízení Služby s garantovanou úrovní, jak je reálnou součástí Smlouvy. Doplnkové služby Managed Services (M/WAN, M-LAN) jsou poskytovány pod obchodním názvy Managed WAN, resp. Managed LAN.

V případě, že je se službou MWAN nabízena služba AntiDDoS, je podmínka, že SLA služby MWAN musí být v úrovni SLA3.

(23) V měsíční ceně za SLA D0, M0 je zahrnuta cena za užívání Účtu pro přístup ke službě Aplikáční portál (eMailch).

(24) O2 fx za účtovací období vyhodnocuje dodržení parametrů garantovaných SLA. Report o hodnotách dosažených v uplynulém měsíci poskytne O2 Účastníkovi do 6. pracovního dne následujícího účtovacího období v Aplikáčním portálu. Při nesplnění garantovaných parametrů ve sledovaném účtovacím období O2 snižuje měsíční cenu za službu o částku vypočtenou dle vzorů uvedených v OI. S těmito Provozními podmínkami, a to na základě danového doprospěsu. Pokud byla služba ve sledovaném účtovacím období poskytnuta alespoň v minimálním rozsahu, je snížení ceny limitováno tak, aby výsledná částka účtovaná v daném účtovacím období dosáhla minimální výše 50 Kč. Dosažení limitních hodnot garantovaných parametrů je ještě považováno za splnění podmínek SLA.

(25) Služba Managed UPS (MUPS) poskytuje záruku elektrického síťového napájení. Základem služby je záložní zařízení (UPS) instalované v lokaltě zákazníka a služba IP Connect nebo Internet Business v každé lokalitě provozu služby MUPS. Služba obsahuje veškeré činnosti potřebné k zajištění provozu služby – dohled, údržbu, servis a administraci záložního zařízení. Úroveň kvality poskytovaných služeb lze sjednat dle úrovně SLA služby (viz úrovně SLA uvedené níže).

(26) Služba Managed WiFi (MWiFi) poskytuje bezdrátové připojení koncového uživatele k vnitřní síti zákazníka. Základem služby je řízená síť přístupových bodů (AP) instalovaných v lokalitě lokaltě zákazníka a služba IP Connect nebo Internet Business v každé lokalitě provozu služby MWiFi. Služba obsahuje veškeré činnosti potřebné k zajištění provozu služby – dohled, údržbu, servis a administraci koncového zařízení. Úroveň kvality poskytovaných služeb lze sjednat dle úrovně SLA služby (viz úrovně SLA uvedené níže).

(27) Závady způsobené živou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plícené výpadky rozvodu elektrické energie atd.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli O2 a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by O2 tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a o čem, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvidala, nejsou považovány za závady na straně O2 a nejsou započítávány ani do garantované dostupnosti, ani do garantované doby závady.

(28) SLA D0 se řídí garantovanou dostupností Přípojky. Limitem času na opravu a povinností účastníka sáník v případě nedodržení garantovaných parametrů. Pro úroveň SLA0 se neposkytuje úhrada

O2 Czech Republic a.s., se sídlem za Brno, ul. Štepa 140, 602 00 Brno, IČ: 60199336  
DIČ: CZ60199336

Účastník v O2 Czech Republic a.s. Městské úřady, Štepa 140, 602 00 Brno, IČ: 60199336

003



sankce). Úroveň SLA2 může zahrnovat zřízení závislého záložního Přípojného vedení, a to dle rozhodnutí O2. Úroveň SLA3 a SLA4 může zahrnovat zřízení záložní Přípojky, a to dle rozhodnutí O2. Při funkčnosti primární Přípojky není možné využívat záložní Přípojku k přenosu dat, pokud není sjednáno jinak. Pokud je záložní Přípojka realizována s nižší rychlostí, než je rychlost primární Přípojky, pak se parametr Dostupnosti vztahuje pouze na nižší rychlost záložní Přípojky a může dojít ke zhoršení kvalitativních parametrů datových přenosů. Při tomto stavu není porušena dostupnost služby jako celku.

(29) Úrovně SLA DG:

Úroveň SLA DG		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Měsíční dostupnost	%	99,0	99,0	99,5	99,9	99,99
Max. délka poruchy celé služby	Hodin	12	12	6	4	4
Max. délka poruchy primární/záložní přípojky	Hodin	-	-	-	12	8
Doba odezvy	Minut	120	120	60	60	20
Informování o problému	Hodin	12	12	6	4	1
Sankce za nedodržení Parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano

(30) Doplnková služba Managed LAN se poskytuje ve čtyřech úrovních SLA MG, které se liší garantovanou lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankce v případě nedodržení garantovaných parametrů.

(31) Úrovně SLA MG pro Doplnkovou službu Managed LAN:

Úroveň SLA MG		SLA2	SLA1	SLA2	SLA3
Doba opravy	Hodin	12	12	6	4
Doba odezvy	Minut	60	60	60	60
		-	15	15	15
Doba pokrytí	Hodiny x den	8x8 12x7 24x7	8x8 12x7 24x7	8x8 12x7 24x7	8x8 12x7 24x7
Proaktivita		NE	NE	NE	NE
		-	ANO	ANO	ANO
Informování o problému	Hodin	4	4	4	4
		-	2	2	2
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano

(32) Doplnková služba Managed WAN se poskytuje v pěti úrovních SLA MG, které se liší úrovní garantované dostupnosti, lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankce za nedodržení garantovaných parametrů.

(33) Úrovně SLA MG pro Doplnkovou službu Managed WAN:

Úroveň SLA MG		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Měsíční dostupnost	%	99,00	99,20	99,60	99,92	99,96
Max. délka poruchy celé služby	Hodin	12	12	6	4	4
Max. délka poruchy primární/záložní přípojky	Hodin	-	-	-	12	8
Doba odezvy	Minut	60	60	60	60	60
		-	15	15	15	15

O2 Czech Republic a.s. se sídlem Za Brankou 2662, 140 22 Praha 4, IČ: 60190336  
DIČ: CZ60190336

zpracováno O2 Business Services Místní úřady, součástí projektu realizovaného v rámci projektu

10/2021



Doba pokrytí	Hodiny	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7
Proaktivita		NE	NE	NE	NE	NE
Informace o problému	Hodiny	-	ANO	ANO	ANO	ANO
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano

\* Tento parametr je kritický v případech, kdy záložní Přípojka má nižší rychlost než primární Přípojka.

(34) Služba Managed UPO se poskytuje ve třech úrovních SLA, které se liší garantovanou lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů.

Úroveň SLA / SLA		SLA0	SLA1	SLA2
Doba opravy	Hodiny	NBCF	24	12
Doba Odezvy	Minut	60	60	60
		-	15	15
Doba pokrytí	Hodiny / den	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7
Proaktivita		Ano	Ano	ANO
Informování o problému	Hodiny	Ne	Ne	Ne
		4	4	4
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano

(NBCF = následující pracovní den).

(35) Služba Managed WIF se poskytuje v pěti úrovních SLA, které se liší garantovanou lhůtou pro opravu a odezvu, dobou pokrytí, lhůtou pro informování o problému, proaktivitou a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů.

Úroveň SLA		SLA 0	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4
Doba Opravy		NBCF	24	12	8	4
Proaktivita		Ne (volitelně Ano)	Ano	Ano	Ano	Ano
Doba odezvy	minut	60	60 (volitelně 15)	60 (volitelně 15)	15 (volitelně 60)	15 (volitelně 60)
Informování o problému	hodiny	12	12	4 (volitelně 2)	4 (volitelně 2)	2 (volitelně 4)
Doba Pokrytí		8x5 (8-16 hod)	8x5 (9- 17hod)	12x7 (8-20 hod)	12x7 (9- 21hod)	24x7 (0- 24hod)

02 Česká republika, a.s. se sídlem za Brno 602 009 02, 140 22 Praha 4, IČ 61903366  
DIČ CZ61903366

zadavatel: Úřad vlády ČR, Ministerstvo vnitra, Městská káň, 2. patro, Praha, 110 00

11/2021



Služba SLA		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano
------------	--	----	-----	-----	-----	-----

#### Článek 4 Zřizování Služeb

- (1) Službu je možné zřídit za podmínek stanovených v těchto Provozních podmínkách poté, co Navrhovatel požádá o zřízení Služby prostřednictvím podepsaného formuláře Specifikace Služby (dále jen „Specifikace“).
- (2) Zřízení Služby přednáší měření kvality Připojeného vedení Navrhovatelem, které je potřebné pro zřízení Služby. Měření může být nezbytné také v místě požadovaného zřízení Služby. O2 Službu Navrhovatel zřídí, pokud měření Připojeného vedení, na kterém má být zřízena požadovaná Služba, prokáže technickou realizovatelnost zřízení Služby.
- (3) O2 ověří možnost zřízení požadované Služby a nejdéle do 20 kalendářních dnů od přijetí požadavku, zajistí dodání zprávy o výsledku ověření Účastníkovi. V případě realizovatelnosti služby akceptuje Specifikaci. Pokud jde o zřízení Služby, u které zřízení závisí na dohodě s jiným operátorem, může k dodání zprávy o ověření možnosti zřízení požadované Služby se zdvojnásobit.
- (4) Bude-li Účastník požadovat pro zřízení Připojky použít již vybudovaných vnitřních rozvodů, uvede tuto skutečnost ve formuláři Specifikace. Pokud je Účastník jejich vlastníkem nebo správcem, uvede tuto skutečnost ve Specifikaci. Pokud Účastník není jejich vlastníkem, zajistí si souhlas vlastníka, popř. správce a dojde ho O2. Bez dohodnutí výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Připojku zřídit.
- (5) Bude-li Účastník po O2 požadovat pro zřízení Připojky vybudování nového vnitřního rozvodu, uvede tuto skutečnost ve formuláři Specifikace. Pokud je vlastníkem budovy, uvede tuto skutečnost ve Specifikaci. Není-li Účastník vlastníkem budovy, zajistí si s dostatečným časovým předstihem souhlas vlastníka, popř. správce budovy s vybudováním vnitřního rozvodu a dojde ho O2. Bez dohodnutí výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Připojku zřídit.
- (6) Pokud Službu neze realizovat podle údajů uvedených Účastníkem ve formuláři Specifikace, je O2 povinná informovat Účastníka do 20 kalendářních dnů od přijetí požadavku na zřízení Služby. Pokud jde o zřízení Služby, u které závisí na dohodě s jiným operátorem, pak O2 zajistí dodání zprávy o výsledku ověření realizovatelnosti Služby do 40 kalendářních dnů ode dne přijetí Specifikace.
- (7) Zřízení Služby O2 Účastníkovi bezodkladně oznámí. Oznámení má obvykle formu Předávacího protokolu, předloženého po zřízení Služby Účastníkovi. Zřízení je účinné dnem podpisu Předávacího protokolu oprávněným zástupcem Účastníka nebo dnem dodání oznámení o zřízení Služby Kontaktní osobě podle Specifikace (jež fakem, elektronickou poštou nebo na adresu kontaktní osoby).
- (8) Ke zřízení Služby před datem navržení Účastníkem může dojít pouze s jeho souhlasem.
- (9) Údaje ve Specifikaci o přesném prostorovém vedení Připojky u Účastníka nemají být Účastníkem jednostranně měněny. Souhlasí O2 na základě žádosti Účastníka se změnou těchto údajů, všechny termíny pro zřízení (registraci) Služby se odpovídajícím způsobem posouvají.
- (10) Nezájisti-li O2 dodání zprávy o výsledku ověření Účastníkovi ve lhůtě stanovené těmito Provozními podmínkami, může Účastník návrh písemně odvolat.
- (11) V případech, kdy Účastník návrh odvolá z důvodů, které nenastaly na straně O2, je Účastník povinen nahradit O2 prokazatelně vynaložené náklady přibývající na již provedené práce a jejich dopravu, pokud O2 nemůže jejich výsledku použít jinak.

#### **Specifika služeb Přenosu dat na pevné Připojení**

O2 Czech Republic a.s. se sídlem za Brumovská 2662, 140 22 Praha 4, IČ: 60919336  
DIČ: CZ60193336

Zadavatel: Česká republika – Ministerstvo vnitra, se sídlem v Praze, 128 00 Praha 2

12/23



(12) O2 zřízení službu zpravídla do 14 dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

**Specifika služeb Přenosu dat na komutované Připojení**

(13) Pro zřízení komutované Připojky je nezbytné, aby Účastník měl k dispozici telefonní připojku se samostatným ohřevem.

(14) Účastník si zajistí před začátkem požadovaného zřízení Služby připojení modemů za Konečný bod na své straně komutované Připojky. Modem musí být instalován oprávněnou osobou a splňovat doporučení uvedené ve Specifikaci.

(15) O2 zřízení Službu zpravídla do 14 dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

**Specifika služby Pronájem okruhů**

(16) O2 zřízení Službu zpravídla do 14 dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak. Nesplnění dohodnutého termínu pro zřízení Služby má za následek vznik prodlení na straně O2, pouze pokud je nesplnění tohoto termínu O2 zaviněno.

**Specifika služby Pevného připojení k internetu**

(17) O2 zřízení Službu zpravídla do 14 dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

**Specifika Dodávkové služby ZKZ**

(18) Zřízení služby ZKZ zahrnuje dodávku a instalaci Zakaznického zařízení podle konfigurace uvedené ve formuži Specifikace.

(19) V případě požadavku Účastníka na instalaci Zakaznického zařízení i se skříní, předloží zřízení služby ZKZ měřicí šetření v lokální Účastníka. Výstředkem šetření je konečné stanovisko O2 o realizovatelnosti služby ZKZ.

(20) O2 zřízení Službu zpravídla do 6 týdnů od akceptace Specifikace O2.

(21) Pokud Účastník ve formuži Specifikace požaduje ochled a řízení vzdáleného Zakaznického zařízení a jako Zakaznické zařízení je dodáváno ke službě Pronájem okruhů nebo ke službě Přenosu dat, které v rámci své technické specifikace neumožňují vzdálené řízení služby ZKZ dlehledovými a říditelnými systémy O2 (VOICEBAND, RADIO, PREMIUM, PREMIUM+, STANDARD, Mezinárodní DIGITAL PREMIUM, Mezinárodní VOICEBAND, Ethernet Line, Ethernet LAN), je Účastník povinen si na své náklady zřídit zvláštní TOSN připojení pro ochled a řízení služby ZKZ dlehledovými a říditelnými systémy O2. V opačném případě může být ke službě ZKZ poskytnut pouze servis, a koliv ochled a jeho řízení.

**Specifika Dodávkové služby EDI**

(22) Služba je Účastníkem zřízena na základě podepsané Specifikace.

**Zakaznické projekty Síť**

(23) V případě, kdy Navrhovatel uplatní požadavek na zřízení Služby a obdržel negativní výsledek ověřování možnosti zřízení Služby, může O2 po dohodě s Účastníkem navrhnout jiné technické řešení, tzv. zakaznický projekt Síť (dále jen „zakaznický projekt“).

(24) Zakaznický projekt vyžaduje vypracování individuálního návrhu řešení. Návrh řešení včetně termínu realizace a odhadu dopaděných nákladů bude zaslán Účastníkem a zakaznický projekt bude zahájen po obdržení jeho písemného souhlasu.

(25) Pokud Účastník písemně souhlasí a realizaci zakaznického projektu a později, z důvodů, které nejsou na straně O2, od odchody o zakaznickém projektu odesloupi, má O2 právo požadovat úhradu

O2 Czech Republic a.s., se sídlem v Praze, ulice Na Příkopě 149/21, IČO: 252 200 000, zapsaná v obchodním rejstříku, Městský soud v Praze, oddíl B, vložka 1512

zpracováno v rámci projektu Místní akční skupina pro rozvoj venkova v území Město

13/20



nakladů, které již vynaložil na realizaci tohoto zakaznického projektu, pokud jeho výsledku nemůže použít jinak.

**Specifika Doplnkových služeb Managed Services (MLAN/MWAN/MWIFI/MUPS)**

- (26) Doplnkové služby Managed Services (MLAN/MWAN/MWIFI/MUPS) v dohodnuté úrovni SLA MS MS je možné zřídit za podmínek stanovených v těchto Provozních podmínkách poté, co Navrhovatel požáda o zřízení služby prostřednictvím podepsané Specifikace.
- (27) Před zřízením Doplnkových služeb Managed Services (MLAN/MWIFI) provádí O2 audit lokální síť Navrhovatele. Odpovědný pracovník O2 může rozhodnout, v případě většího počtu lokalit Účastníka o provedení auditu lokální síť Účastníka pouze na vytypovaných lokalitách.
- (28) Pokud Účastník po provedení auditu lokální síť Účastníka vzdobol od sjednání doplnkové služby MLAN/MWIFI od doby jejího zřízení odstoupí nebo odvolá návrh na zřízení Doplnkové služby MLAN/MWIFI, je povinen uhradit em uml pokutu ve výši ceny již provedeného auditu.
- (29) Služby MLAN, MWIFI a MUPS lze zřídit pouze v návaznosti na IP datovou nebo Internetovou službu Poskytovatele. Prostřednictvím této služby budou zařízení služby vzdáleně řízena dohledovými a řídicími systémy O2. V případě ukončení provozu navazující IP datové nebo Internetové služby může ukončit poskytování služeb k datu ukončení provozu navazující služby. Návaznost služby na IP datovou, resp. Internetovou službu je specifikována ve Specifikaci dané služby.

**Specifika Doplnkové služby Managed UPS**

- (30) Před zřízením Doplnkové služby Managed UPS (MUPS) provádí O2 audit místa instalace UPS zařízení v lokalitě Navrhovatele. Odpovědný pracovník O2 může rozhodnout, zda se audit provede vzdáleně, tj. prostřednictvím elektronické/telefonické komunikace s odpovědným zástupcem Navrhovatele - Vzdálený audit. V případě většího počtu lokalit lze provedení auditu lokální síť Účastníka lze auditovat pouze na vytypovaných lokalitách.
- (31) O2 zřídí službu zpravidla do 6 týdnů od akceptace Specifikace O2.

**Specifika Doplnkových služeb SLA DS**

- (32) Doplnkové služby SLA DS se sjednávají formou dodávky ke Specifikaci Služby.



## Článek 5 Změny a zrušení Služby

- (1) Pro změnu Služby platí přiměřeně ustanovení o jejím zřizování.
- (2) Účastník může požádat o změnu parametrů Služby, resp. podmínek poskytované Služby v rámci Specifikace. Účastník uvede požadavek na změnu ve zmiňovaném formuláři Specifikace a doručí jej, prokazatelně O2.
- (3) Službu lze na základě řádně vyplněné Specifikace i Účastníkem přeložit za úplatu dle ceníku Služby na jiné místo v rámci Pevné sítě při současném splnění těchto předpokladů:
  - a) Účastník je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitostí, kam má být Služba přeložena;
  - b) u překladu Služby nejsou evidovány požadavky pořídité správcem za poskytnuté služby elektronických komunikací a jiné související činnosti;
  - c) Účastník uvede nezbytné identifikační a jiné údaje související s přeložením Služby a na požádání předloží O2 doklady prokazující správnost uvedených údajů.
  - d) Bude-li Účastník požadovat pro přeložení Služby použití již vybudovaných kritérií rozvodů, uvede tuto skutečnost ve formuláři Specifikace. Pokud je Účastník jejích vlastníkem nebo správcem, uvede tuto skutečnost ve Specifikaci. Pokud Účastník není jejích vlastníkem, zajistí si souhlas vlastníka, popř. správce a doručí ho O2. Bez doručení výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Přípoku zřídit.
- (4) O2 přeloží Službu na nové místo v rámci technických možností a časového pořadí uplatněných požadavků. Pokud žádost nespĺňuje předpoklady uvedené v předchozím odstavci, je O2 oprávněna ho odmítnout.
- (5) Pokud je na daném Přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, než je Služba přeložena samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Přípojném vedení. Pokud Účastník nemá zájem na přeložení některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném Přípojném vedení, budou tyto služby na žádost Účastníka zrušeny ke dni přeložení.
- (6) Službu lze na základě žádosti Účastníka přemístit za úplaty dle Ceníku Služby na jiné místo v rámci Pevné sítě v rámci budovy nebo i do jiné budovy nacházející se na souvisejícím pozemku téhož vlastníka. Pro přemístění se přiměřeně použijí ustanovení čl. 5.3., 5.4. a 5.5. těchto Provozních podmínek.
- (7) Přeložení Služby nebo změna typu připojení u Služby poskytované na dobu určitou je možná pouze se souhlasem O2 a za předpokladu, že touto změnou nedojde ke změně účelu uzavření Smlouvy na dobu určitou.
- (8) Účastníkovi ke Službě je možné převést mezi dvěma Účastníky postupem dle čl. 9.5.3. Všeobecných podmínek.
- (9) Při převodu Služby je povinný Účastník uhradit veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu Služby.
- (10) Pokud je na daném Přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, než je Služba převést samostatně, ale pouze společně s ostatními službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Přípojném vedení. Pokud Účastník či Navrhovatel nemá zájem na převodu některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném přípojném vedení, budou tyto služby na žádost dosavadního Účastníka (resp. Navrhovatele) zrušeny.
- (11) Při vyřizování požadavku na změnu Služby, který vyžaduje ověření (např. přeložení Služby, změna typu připojení, apod.) se postupuje analogicky s ustanovením čl. 4 těchto Provozních podmínek.
- (12) V případě přeložení Služby nebo změny typu připojení může dojít k dočasnému přerušování poskytování Služby a tento výsledek Služby není považován za závadu služby.
- (13) Pokud Účastník služby Převodu dle nebo Fronťjmu okruhů, poskytnuté jako mezinárodní služba, zruší Službu před uplynutím sjednané doby, zavazuje se uhradit O2 veškeré náklady, které O2

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Žitná 100, 100 02 Praha 4, IČ 60190336  
DIČ CZ60190336

Zadavatel: O2 Czech Republic a.s. Městské náměstí, 100 02 Praha 4

15/24









vzniknou v důsledku ukončení poskytování této služby. Jedná se zejména o náklady, které O2 vzniknou z těchto důvodů vůči třetím stranám v souvislosti s poskytováním mezinárodních služeb Přenosů dat nebo Přenosů okruhů. Obchodní názvy těchto služeb jsou: Mezinárodní IP Connect, Mezinárodní Frame Relay, Mezinárodní ATM, Mezinárodní Digital Premium, Mezinárodní Volebana.

- (14) O dočasné přerušení provozu služby Přenosů okruhů, poskytované na dobu neurčitou, může Účastník požádat za účelů dle přiloženého Centru služby. Dočasné přerušení provozu služby poskytované na dobu určitou je možné pouze se souhlasem O2 a za předpokladu, že tímto přerušením nedojde ke zmaření účelu poskytnutí služby na dobu určitou.
- (15) Převod služby poskytované na dobu určitou je možné pouze se souhlasem O2 a za předpokladu, že tímto převodem nedojde ke zmaření účelu poskytnutí služby na dobu určitou.

## Článek 6 Ohlašování závad a jejich odstraňování

- (1) Účastník ohlašuje závady služby telefonem nebo pomocí Aplikabilního portálu na příslušné pracoviště O2. Osoba, která ohlašuje závadu je povinná ohlásit své jméno, příjmení, telefon, email, IČ a obchodní název společnosti (je-li Účastníkem, obchodní název a identifikaci přípojky služby na které se vyskytla závada, adresu umístění přípojky služby, čas zjistění závady, informace o kontrole napájení a restartování koncového zařízení a Zákaznického zařízení, stav signalizačních diod Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, stav kabeláže Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, okolnosti a popis projevu závady, časový rámec kdy může O2 provést servisní zásah v místě umístění služby a kontakty na technicky způsobilou osobu pro součinnost v místě umístění přípojky služby. O2 je oprávněna požadovat po Účastníkově písemně nebo elektronicky potvrzení ohlášené závady.
- (2) V případě, že Účastník nezna identifikaci Přípojky služby, resp. Zákaznického zařízení, O2 musí identifikovat Přípojku služby, resp. Zákaznické zařízení z databáze, považuje se za čas Začátku opravy závady, čas kdy byla Přípojka služby, resp. Zákaznické zařízení úspěšně identifikovány.
- (3) Ohlásit závadu je oprávněna předem definována Kontaktní osoba prostřednictvím předem definovaného telefonního čísla, kontaktní osoby nebo na základě identifikace kódem pro telefonickou komunikaci. Dle technicky způsobilá osoba Účastníka bez identifikace na pláňové lince 720720777.
- (4) Pracoviště O2 pro neobčasný příjem ohlášení závady:

- linka pro korporátní zákazníky:  
 Vypěť volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“
- linka pro zákazníky veřejné správy:  
 Vypěť volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“
- linka pro firemní zákazníky:  
 Vypěť volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“


- (5) Pro časový informaci k nahlášené závadě může Účastník pro snazší komunikaci využít email  Do předmětu se je Účastník povinen uvést číslo evidované závady.
- (6) Jako potvrzení nahlášení závady je O2 poskytnout Účastníkovi číslo evidované závady, čas Začátku opravy závady a jméno operátora který provedl evidenci závady.
- (7) Účastník si může s O2 sjednat za určitou formou SLA specifické podmínky a postupy pro odstraňování závad (viz čl. 6 odst. 10 a násled.)
- (8) O2 má právo ověřit u Účastníka nebo u pověřené technicky způsobilé osoby, že závada není na Přifazených prostředcích Účastníka. Účastník je povinen O2 tuto informaci poskytnout a umožnit vstup ke Koncovým zařízením, Zákaznickým zařízením a Přifazeným prostředkům infrastruktury pro ověření informace. Účastník je povinen poskytnout součinnost své technicky způsobilé osoby pro lokaci a odstranění závady. V rámci této součinnosti Účastník zajistí vstup osobám odstraňujícím závadu na straně O2 do všech prostor souvisejících se službou. Pokud Účastník součinnosti při odstraňování závady nezajistí nebo tak učiní v předehnutí, O2 může odejít Účastníkově

O2 Česká republika s.r.l., se sídlem za Brnem 6520 262/2, 140 22 Praha 4, IČ: 60191336  
ÚIČ: 0260193336

napájení v síti: [www.o2.cz](http://www.o2.cz), [www.o2.cz](http://www.o2.cz), [www.o2.cz](http://www.o2.cz), [www.o2.cz](http://www.o2.cz)

16/2021



- vrazení poměrné částí měsíční ceny za používání Služby. Neposkytnutím součinnosti ze strany Účastníka vzniká dle O2 právo na náhradu případné škody.
- (9) Pokud není mezi smluvními stranami sjednána SLA nebo pokud není v Dodatcích stanoveno jinak, zahájí O2 práce na odstraňování závady nejpozději do 2 hodin od přijetí hlášení o závadě podle bodu f tohoto článku.
- (10) O2 je povinná poskytnout kontaktní osobě nebo nahlásovateli závady na základě jeho telefonické žádosti nebo e-mailem (sdg@o2.com) informace o postupu odstraňování závady na příslušném území O2. Kontaktní osoba nebo nahlásovatel závady musí uvést číslo evidence závady, případně identifikaci dotčené připojené služby.
- (11) Pokud není mezi smluvními stranami sjednána SLA nebo pokud není v Dodatcích stanoveno jinak, doba opravy nepřesáhne 72 hodin, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností vyjítých z odpovědnosti (např. záplavy, požár, zaměření, poškození výpady rozvodu elektrické energie, válečným konfliktem, teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi).
- (12) Odstraňování závad na zahraniční část Mezinárodního okruhu nebo Mezinárodní datové služby, stejně tak jako výše a způsob finančních náhrad z titulu neposkytnutí Služby v důsledku závady zahraniční částí Mezinárodního okruhu se řídí všeobecnými podmínkami zahraničního operátora. O2 negarantuje dobu opravy pokud není mezi smluvními stranami sjednáno SLA. O2 se zavazuje k poskytnutí potřebné součinnosti pro lokalizaci příčin závady a minimalizaci doby opravy.
- (13) V případě přerušení opravy závady O2 aktivně informuje Nahlásovatele závady o nezbytné potřebě součinnosti Účastníka.
- (14) Závada je ukončena na základě potvrzení funkčnosti služby. Doby opravy a odsouhlasení času ukončení opravy závady nahlásovatelem nebo kontaktní osobou. Hlášení o ukončení závady sdělí O2 Účastníkovi dohodnutým způsobem telefonem, e-mailem. Toto hlášení obsahuje:
- a) Identifikaci Přípoky služby (přidány identifikatori, resp. Zákaznického zařízení)
  - b) Číslo závady (číslo poruchového hlášení)
  - c) Začátek opravy závady
  - d) Přerušení opravy závady
  - e) Doba opravy
  - f) Návrh času ukončení opravy závady
- (15) Pokud nahlásovatel nebo kontaktní osoba neposkytnou součinnost pro potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času ukončení opravy závady nebo neposkytnou O2 do 24 hodin vyřídění o potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času ukončení opravy závady na základě provedeného hlášení podle bodu 14 tohoto článku je O2 oprávněno k uzavření závady bez potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času ukončení opravy závady Účastníkem.
- (16) Pokud je závada Služby způsobena závadou na vnitřních rozvodech v lokálně Účastníka, které nejsou ve vlastnictví O2, O2 tuto skutečnost oznámí Účastníkovi bezodkladně po jejím zjištění. Za závadu na vnitřních rozvodech O2 nespovídá, pokud ji sama nezpůsobila. Pokud na žádost Účastníka odstraní O2 závadu na vnitřních rozvodech, které nejsou ve vlastnictví O2, má O2 nárok na zaplacení ceny za odstranění závady odvozené od skutečných nákladů.
- (17) V případě nesouhlasu s průběhem hlášení a odstranění závady lze uplatnit stížnost na . Na všechny relevantní stížnosti na zařazení datové služby poskytne O2 vyjádření nejpozději do 15 kalendářních dnů telefonicky nebo písemně na email osoby, jež podala stížnost.

O2 Česká republika a.s., se sídlem za Brankou 100 26672, 140 22 Praha 4, IČ: 60193336  
ÚIČ: 0260193336

zapsaná v obchodním rejstříku, Městský soud v Praze, číslo listiny vedení 171/2017

1/024



(18) Reklamáce ceny z důvodu neplnění Provozních podmínek dále služby se uplatňují prostřednictvím písemného podání na adresu:

O2 Czech Republic a.s.  
Reklamáce dále  
služby P.O. Box 70  
140 22 Praha 4

(19) Reklamáce je vyřízena podle platných všeobecných obchodních podmínek.

#### **Specifika Dodávkových služeb SLA RSL a Managed Services (MIL-EN/MWAN/MVA/FM/UPS)**

(20) V případě sjednání dodávkové služby MWAN/MLAN/MVA/FM a MUPS s Proaktivitou Identifikuje vzniklé závady Služeb primárně O2 pomocí nástrojů řízení sítě. O2 aktivně vytváří záznam o závadě a aktivně zahájí diagnostiku příčin závady (výběh služby). Začátek opravy závady je roven začátku výpadku služby. O2 neproděně Informuje Kontaktní osobu o vzniklé závadě a žádá o součinnost - informace o kontrole napájení, stavu a restartování koncového zařízení a Zákaznického zařízení, informace o stavu kabeláže koncového zařízení a Zákaznického zařízení, informace o časovém rámcu kdy může O2 provést servisní zásah v místě umístění služby a kontakty na technicky způsobilou osobu pro součinnost v místě umístění služby.

(21) O2 garantuje Doba odezvy – aktivní kontaktování technicky způsobilé osoby Účastníka pro součinnost v místě umístění služby nebo kontaktní osobu, technickým specialistou O2 za účelem provedení prvotní diagnostiky a odhadu doby nezbytné pro uvedení Služby do provozu.

(22) O2 aktivně informuje dohodnutým způsobem Kontaktní osobu nebo Nahlašovatele o průběhu odstranění závady podle uzavřeného SLA. Struktura poskytované informace je:

- a) Identifikace Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení
- b) Obchodní název Účastníka
- c) Jméno operátora a jeho pracoviště
- d) Číslo závady (číslo burchového listku)
- e) Účastníkem odsouhlasený Začátek opravy závady
- f) Pravděpodobná příčina výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR, atd.)
- g) Rozhodnutí (zapříčině na výsledku diagnostiky, pokud byla možná) o nutnosti vysání pracovníků údržby k další lokalizaci závady či její opravě až do místa ukončení Přípojky v objektu Účastníka
- h) Opáštění pokračuje k opravě závady a předpokládány čas jejího ukončení.

Tyto informace budou Účastníkovi sděleny dohodnutým způsobem v době stanovené úrovní SLA.

(23) O2 aktivně informuje dohodnutým způsobem Kontaktní osobu nebo Nahlašovatele o Ukončení opravy závady podle uzavřeného SLA. Struktura poskytované informace je:

- a) Identifikace Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení
- b) Obchodní název Účastníka
- c) Jméno operátora a jeho pracoviště
- d) Číslo závady (číslo burchového listku)
- e) Začátek opravy závady
- f) Přeřučení opravy závady
- g) Doba opravy
- h) Návrh času Ukončení opravy závady
- i) Zjištěné příčiny výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR, atd.)
- j) Provedeném servisním zásahu a činnostech za účelem odstranění závady

O2 Czech Republic, za.. se sídlem za Brumovská 266/2, 140 22 Praha 4, IČ: 60190336  
DIČ: CZ60190336

zároveň i Česká telekomunikační úřadovna, se sídlem v Praze, se IČ: 00000000

16/202



- (24) V případě neodkladné poruchy, která není plánovanou výlukou provozu nebo Preventivní výukou provozu může O2 poslat danou Přípojku služby, resp. Zákaznické zařízení k vykou, vždy však Účastníkovi nahlásí rozsah a předpokládanou dobu výluky Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení. Výuka provozu se v tomto případě považuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se započítává.

## Článek 7 Práva a povinnosti O2

- (1) O2 je povinna poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek uvedených ve Všeobecných podmínkách a v těchto Provozních podmínkách. Tato povinnost mohou omezit obecně závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností výlučného odpovědnosti.
- (2) O2 je oprávněna jednostranně omezit funkce Služby nebo poskytování Služby zcela ukončit. Oznámení o změně Služby nebo ukončení Služby musí být učiněno v souladu se Všeobecnými podmínkami.
- (3) O2 je oprávněna jednostranně omezit rozsah Doplnkových služeb. Omezení rozsahu Doplnkových služeb neze považovat za podstatnou změnu smluvních podmínek.
- (4) O2 zabezpečí bez zbytečného odkladu odstranění případných závad za které odpovídá a které při poskytování služby identifikuje nebo jsou předmětem ohlášení závady předepsaným postupem od Účastníka podle článku 6.
- (5) O2 je oprávněna přerušit poskytování Služby, je-li to nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Pro zajištění pravidelné výuky provozu zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací O2, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. servisní okna, a to v následujících dnech a hodinách:
- s týdenní periodicitou – nastává každý kalendářní týden v úterý od 00:00 do 05:00 hod.
  - s denní periodicitou v době od 05:00 do 06:00 hod. a s plánovanou délkou výpadku služeb v trvání maximálně 10 minut.
- Pokud bude údržba prováděna v jinou dobu, bude tato skutečnost oznámena předem definované kontaktní osobě Účastníka jako plánovaná výuka provozu.
- (6) O2 je oprávněna zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu se Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy. O2 je oprávněna zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům.
- (7) V závislosti na technických parametrech Služby je O2 oprávněna od Účastníka požadovat zvláštní uživatelské jméno (username) a heslo (password), případně dalších volitelných údajů pro používání Služby (až je jen „Přístupové kódy“).
- (8) O2 je oprávněna na základě jednostranného rozhodnutí kdykoliv změnit, pozastavit nebo zrušit Přístupové kódy s cílem sjednotit Přístupové kódy, kterými Účastník disponuje v rámci různých služeb poskytovaných O2 nebo z bezpečnostních důvodů. O provedení těchto opatření bude Účastník vhodným způsobem informován v přiměřené lhůtě předem.
- (9) O2 zajistí zachování důvěrného charakteru Přístupových kódů svých Účastníků na straně O2.
- (10) O2 je oprávněna zavést dostatečné způsoby ochrany Pevné sítě a Služby, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Pevné sítě.
- (11) O2 neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování (dále jen „nefungování“) sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na Služby poskytované O2.
- (12) O2 není povinna uhradit Účastníkovi náhradu škody, úšlý zisk ani jiné újmy vzniklé v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

O2 Czech Republic a.s., se sídlem za Brumovskou 2662, 140 22 Praha 4, IČ 60190336  
DIČ CZ60190336

zastupováno: Ing. Jiří Štěpán, Městský úřad Brumovsko, Městský úřad Brumovsko, ul. Štěpánova 2662

KIVS



- (13) O2 má právo odmítnout, případně zrušit poskytnutí SLA ke Službě, popř. Zákaznickému zařízení, u něž nelze předpokládat dostatečnou míru provozní spolehlivosti a garance technických parametrů.
- (14) O2 je povinna poskytovat Účastníkovi na jeho žádost průběžně informace o postupu zřizování Služeb.
- (15) Další práva a povinnosti O2 s ohledem na poskytování služby EDI jsou uvedena ve Zvláštním ujednání na formuši Specifikace služby EDI.
- (16) V případě, kdy služba Managed LAN, využívá k přístupu datovou službu jiného poskytovatele, není O2 odpovědný za závady na datové službě jiného poskytovatele.

#### **Specifika Dodávkových služeb SLA DŠ a Managed Services (ML ANMWAH/MYMFUMUPŠ)**

- (17) Plánovanou výuku provozu zařízení O2 Kontaktní osobě Účastníka z příslušného pracoviště O2 minimálně 10 kalendářních dnů předem. O2 si vyhraduje provést 2 výuky provozu ročně pro zásadní změny v rozvoji a pro provedení pravidelné údržby a to v úhmině dále maximálně 10 hodin ročně. Pokud O2 nedoborí plánovaný termín výuky, je povinen převzít nefunkční Přípojku, resp. Zákaznické zařízení do závady.

### **Článek 8 Práva a povinnosti Účastníka**

- (1) Účastník je povinen při využívání Služby dodržovat ustanovení daná tímto Provozními podmínkami, obecné závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Účastník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva O2 a třetích osob, zejména jakkoli poškodit, znehodnotit, přetřít nebo zhoršit poskytovanou Službu ke škodě ostatních Účastníků.
- (2) Účastník nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozasíláním nevyžádaných e-mailů.
- (3) Účastník smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- (4) Účastník není oprávněn používat instalovaná zařízení O2 k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta, ani jakkoli upravovat jejich konfiguraci. Nesmí nic měnit ani jakkoli zasahovat do technického zařízení. Rovněž smí vést konečnou bodu.
- (5) Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná pro zneužití Služby. Účastník je odpovědný za nasledek takového zneuzítí, pokud k němu dojde.
- (6) Účastník může Přístupové kódy měnit za podmínek stanovených O2 a zveřejněných na Kontaktních místech a na Internetových stránkách.
- (7) Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně Přístupových kódů před zneužitím. Účastník je povinen uchovávat Přístupové kódy pod svou výhradní osobní kontrolou. V případě ztráty, odložení nebo jiného narušení práva užít předemřené Přístupového kódu je Účastník povinen sehnat tuto skutečnost neprodleně O2, přičemž je odpovědný za každé užítí Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti O2.
- (8) Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících technické možnosti O2, je záležitostí Účastníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).
- (9) Účastník je povinen zajistit potřebné provozní podmínky pro zařízení O2 stanovené v Podmínkách pro provoz telekomunikačních zařízení umístěných u Zákazníka, které jsou Přílohou Specifikace.

O2 Česká republika, a.s., se sídlem Za Brumovskou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ: 60199336, DIČ: CZ60199336

zápis v obchodním rejstříku, Městský soud v Praze, číslo 140/2016, ve věci O2 a.s.

2017/3



(10) Další práva a povinnosti Účastník s ohledem na poskytování služby EDI jsou uvedena ve Zvláštním ujednání na formě Účastnické smlouby EDI.

### Článek 9 Výpočet snížení ceny při nedodržení garantovaných parametrů SLA

(1) Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti Přípojky je Účastníkovi snížena cena za Službu za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena, o částku, rovnající se celé za SLA DS za zúčtovací období, pokud již k takovému snížení nedošlo nedodržením garance délky opravy. Z důvodu nedodržení garantované měsíční dostupnosti je cena za Službu za dané období ještě snížena o částku, rovnající se poměrné části měsíční ceny za Přípojku, na kterých nebyla garantovaná dostupnost v daném zúčtovacím období dodržena. Procento nedodržení dostupnosti je dáno rozdílem garantované a skutečně dosažené dostupnosti dané přípojky Služby. Poměrná část se určí vynásobením tohoto rozdílu koeficientem  $k_D$  pro danou úroveň SLA DS.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny při nedodržení měsíční dostupnosti Přípojky

Úroveň SLA DS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení dostupnosti $k_D$	0	0,05	0,1	0,2	0,3

$$\text{Částka za dostupnost} = (D_g - D_s) \times k_D \times C_m$$

$D_g$  garantovaná měsíční dostupnost  
 $D_s$  skutečně dosažená dostupnost  
 $k_D$  koeficient za nedodržení dostupnosti  
 $C_m$  měsíční cena za Přípojku \* [ Kč ]

Pozn:  $D_g$  a  $D_s$  dosadíte jako desetinnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 0,995

\* cena za Přípojku Služby bez vrlučání kruhu a ostatních doplňkových služeb

Při překročení garantované doby opravy Přípojky je Účastníkovi snížena cena za Službu za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantována doba opravy dodržena, o částku rovnající se celé za SLA DO za zúčtovací období, pokud již k takovému snížení nedošlo nedodržením garance dostupnosti. Z důvodu překročení garantované doby opravy je cena za Službu za dané období snížena ještě o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny za Přípojku, na kterých byla v daném zúčtovacím období překročena garantovaná délka opravy\*. ve sledovaném měsíci se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodiny s přesností na jedno desetinné místo. Poměrná část se pak určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy pro danou úroveň SLA DO. Pokud závada přechází z jednoho do následujícího měsíce, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za překročení doby opravy

Úroveň SLA DO	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení doby opravy $k_O$	0	0,007	0,009	0,018	0,018

$$\text{Částka za dobu opravy} = \sum_{i=1}^{n_{pr}} (t_i - t_{lim}) \times k_O \times C_m$$

$t_{lim}$  časový limit na opravu dle SLA DO [hod]  
 $t_i$  délka závady [hod]  
 $k_O$  koeficient pro výpočet částky za překročení opravy  
 $C_m$  měsíční cena za Přípojku \* [ Kč ]

\* cena za Přípojku bez vrlučání kruhu a ostatních doplňkových služeb

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumovskou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60190336  
 DIČ CZ60190336

zápis ve v. Účastnické smlouvě: Místní úřad, společnost: Praha, sekce: B, město: 21022

2/12



- (2) Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti u doplňkové služby Managed WAN je Účastníkovi snížena cena služeb za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena, o částku rovnající se ceně za SLA M0, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garancí délky opravy. Z důvodu nedodržení garantované měsíční dostupnosti je cena služeb za dané období ještě snížena o částku rovnající se poměrné části měsíční ceny za Připojení, na které nebyla garantovaná dostupnost ve sledovaném období dodržena. Procento nedodržení dostupnosti je dáno rozdílem garantované a skutečně dosažené dostupnosti dané služby Managed WAN. Poměrná část se určí vynásobením tohoto rozdílu koeficientem  $k_p$  pro danou úroveň SLA.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za nedodržení měsíční dostupnosti

Úroveň SLA M0	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení dostupnosti $k_p$	0	0,05	0,1	0,2	0,2

$$\text{Částka za dostupnost} = (D_1 - D_2) \times k_p \times C_m$$

- $D_1$  garantovaná měsíční dostupnost
- $D_2$  skutečně dosažená dostupnost
- $k_p$  koeficient za nedodržení dostupnosti
- $C_m$  měsíční cena za Připojení Služby \* [Kč]
- Pozn.:  $D_1$  a  $D_2$  dosadíte jako číselné hodnoty, tj. 99,5 % odpovídá 99,5

\* cena za Připojení bez virtuálního okruhu bez ostatních doplňkových služeb

- (3) Při překročení garantované doby opravy u doplňkové služby Managed WAN je Účastníkovi snížena cena služeb za období, ve kterém nebyla garantovaná doba opravy dodržena, o částku rovnající se celé ceně za SLA M0 za dané zúčtovací období, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garancí dostupnosti. Z důvodu překročení doby opravy je cena služeb poskytnutých v daném období snížena ještě o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny připojení Služby Managed WAN, na které byla ve sledovaném období překročena garantovaná délka opravy\*. Ve sledovaném měsíci se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodnoty s přesností na jedno desetinné místo. Poměrná část se pak určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy pro danou úroveň SLA. Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za překročení doby opravy

Úroveň SLA M0	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení dostupnosti $k_o$	0	0,007	0,009	0,018	0,018

$$\text{Částka za dobu opravy} = \sum_{i=1}^n (t_i - t_{\text{limit}}) \times k_o \times C_m$$

- $t_{\text{limit}}$  časový limit na opravu dle SLA [hod]
- $t_i$  délka závady [hod]
- $k_o$  koeficient pro výpočet částky za překročení opravy
- $C_m$  měsíční cena za Připojení Služby \* [Kč]

\* cena za Připojení bez virtuálního okruhu a ostatních doplňkových služeb

- (4) Při překročení garantovaného limitu délky opravy u doplňkových služeb MLAN, MUPS a MWIFI je Zakazníkovi snížena cena za službu za zúčtovací období, ve kterém byla garantovaná délka opravy překročena, o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny za doplňkovou službu MLAN, MWIFI resp. MUPS. Ve sledovaném měsíci se vyhodnotí, které opravy přesáhly stanovený časový limit na opravu. U těchto oprav se vypočte doba, o kterou byl limit překročen, a tyto doby překročení limitu se sečtou. Součet nadlimitních časů se převede na hodnoty s přesností na jedno desetinné místo. Poměrná část se pak určí vynásobením tohoto součtu koeficientem pro výpočet částky za překročení doby opravy pro danou úroveň SLA. Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se překročení doby opravy do toho sledovaného období, ve kterém byla závada ukončena.



Tabulka koeficientů pro výpočet částky za překročení doby opravy služby MLAM a MUO (platí pro úrovně SLA0 až SLA3) a MW (platí pro úrovně SLA0 až SLA4)

Úroveň SLA/MO	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedostupnost $k_p$	0	0,007	0,009	0,018	0,018

$$\text{částka za dobu opravy} = \sum_{t=t_0}^{t_1} (t - t_{0,ij}) \cdot k_p \cdot C_m$$

$t_1$  – čas  
 $t_0$  – časový limit na opravu dle SLA (hod)  
 $t$  – délka závady (hod)  
 $k_p$  – koeficient pro výpočet částky za překročení opravy  
 $C_m$  – měsíční cena za jednu službu v čísla 16 1 (Kč)

$C_m$  – cena za doplnkovou službu MLAM, resp. MUPO, MWIFI

### Článek 10 Závěrečné ustanovení

- (1) Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.7.2016 a nahrazují Provozní podmínky ze dne 15.5.2016.
- (2) Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na všech kontaktních místech a na internetových stránkách.
- (3) O2 si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude předem informovat v souladu se všeobecnými podmínkami.

v Praze dne 1.7.2016

Za O2 Czech Republic s.p.a.:



O2 Czech Republic s.p.a., se sídlem Za Brněnskou 2562, 140 02 Praha 4, IČ 61933366  
DIČ CZ05015326

0000

zapsaná v O2 Czech Republic s.p.a. v Městském soudním úřadu v Praze, číslo 1597





## Reklamační řád společnosti O2 Czech Republic a.s.

Účinnost: 13. 2. 2014

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společností O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336 (dále jen "O2"), který upravuje podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží.

### Článek I.

#### Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají dále uvedené základní pojmy následující význam:

- 1.1 **Zařízení** – zahrnuje koncová zařízení či jiná telekomunikační zařízení určená pro využívání služeb O2 a nabízená ze strany O2;
- 1.2 **Zboží** – zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany O2;
- 1.3 **Reklamacie** - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti O2 za vady zařízení nebo zboží;
- 1.4 **Kupující** – každá fyzická nebo právnická osoba, která si od O2 zakoupila zařízení nebo jiné zboží.

### Článek II.

#### Rozsah odpovědnosti O2

Ve vztahu ke zboží zakoupenému u O2 odpovídá O2 kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Kupující je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době 24 měsíců od převzetí. U použitého zboží včetně např. repasovaných zařízení může být tato lhůta zkrácena na 12 měsíců, pokud takové zkrácení O2 vyznačí v informačním dokumentu o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady nebo na prodejním dokladu.

### Článek III.

#### Nároky kupujícího

3.1 V případě, že má zboží při převzetí vady, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě nebo výměně vadné součásti.

3.2 Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit, může kupující požadovat i dodání nové věci, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady.

3.3 Není-li možná oprava, výměna součásti ani dodání nové věci, má kupující právo od smlouvy odstoupit.

3.4 Pokud kupující neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu.

3.5 Právo na dodání nové věci, výměnu součásti či odstoupení od smlouvy kupujícímu vzniká také při větším počtu vad či opětovném výskytu vady po opravě.

3.6 O2 neodpovídá za vady zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem (včetně změny nebo jiného zásahu do software), používáním v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do přístroje, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelní pohroma), mechanickým poškozením vinou zákazníka, bylo-li zařízení připojeno na jiné než předepsané napájecí napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobena ve spojení s nestandardním příslušenstvím. Za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakiádání se zařízením, kdy dojde k porušení ochranných prvků (plomb či přepek) chránících citlivé technické prvky uvnitř přístroje. Práva nemohou být uplatněna v případě, je-li vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení nebo možnosti jeho provozu v jiných technických podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno a schváleno.

### Článek IV.

#### Právo na uplatnění reklamacie, způsob a místo uplatnění

Právo na uplatnění reklamacie zakoupeného zboží má kupující zejména v prodejním místě, kde bylo zboží zakoupeno, anebo v kterékoli O2 Prodejné.

Reklamacie se uplatňuje osobně s tím, že je třeba předložit kompletní reklamované zařízení či jiné zboží a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamacie je kupující dále povinen prokázat, že zboží zakoupil u O2, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a čas zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem informační dokument o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady, pokud byl vystaven, či prodejní doklad. I bez těchto dokladů je možné reklamaci uplatnit, je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem. Kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamacie v souladu s platnými právními předpisy.

### Článek V.

#### Lhůta pro vyřizování reklamaci

O2 vyřizuje reklamacie bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se s kupujícím výslovně nedohodne na lhůtě delší. Nebude-li vada odstraněna včas, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo od smlouvy odstoupit.

### Článek VI.

#### Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

6.1 Tento Reklamační řád nahrazuje ve vztahu ke zboží v plném rozsahu Reklamační řád společnosti O2 Czech Republic, a.s., vydaný dne 15. 6. 2009 pod čj. 169995/2009-SPDU-PD.

6.2 Podle tohoto Reklamačního řádu se vyřizují všechny reklamacie podané v době jeho účinnosti.

6.3 Aktuální znění Reklamačního řádu je k nahlédnutí ve všech O2 Prodejních a na internetových stránkách O2.

6.4 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 13. 2. 2014



Centrální zadavatel

Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 5 SMLOUVY**

**Vzor Předávacího protokolu**





Centrální zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 6 SMLOUVY**  
**Vzor zápisu z jednání s Poskytovatelem**



	<p>10. Převedení provozu na předanou službu:</p>
	<p>11. Upravení kontaktních osob</p>
	<p>12. Ostatní:</p>

\* Tento výčet není úplný a zadavatel je povinen poskytnout, na požádání, seznam příloh a obsahů.

**Seznam úkolů**

č	Úkol	Zodpovědnost	Termín splnění	Stav

\* Číslo úkolu a obsah úkolu, podmínky úkolu a osoba, která úkol provede, vyplývá z přílohy č. 10 k SMLÚV, přílohy č. 10 k SMLÚV.

\* Stav úkolu může být v průběhu práce upraven.

Všechny údaje vyplývající z této tabulky musí být uvedeny v příloze č. 10 k SMLÚV.

Za Smluvní strany	Jméno	Podpis

Centrální zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 7 SMLOUVY**  
**Pověření k uzavření Smlouvy**



Evidenční číslo: PR0941/2017




## POVĚŘENÍ

Společnost O2 Czech Republic a.s. se sídlem Praha 4, 7a Drumlovkou 206/2, PSČ 140 22, IČ 60193336, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, tímto pověřuje



k tomu aby,

za společnost O2 Czech Republic a.s. jednala ve věci účasti na veřejné zakázce s názvem „Poskytování služeb KIVS - 2017 – 2021“, vyhlášené zadavatelem Česká republika – Ministerstvo vnitra, se sídlem Nad Štolou 603/6, 170 37 Praha 7 – Lázně, IČ 05007004, oznámené ve Věstníku veřejných zakázek pod označením číslem Z2017-022104.

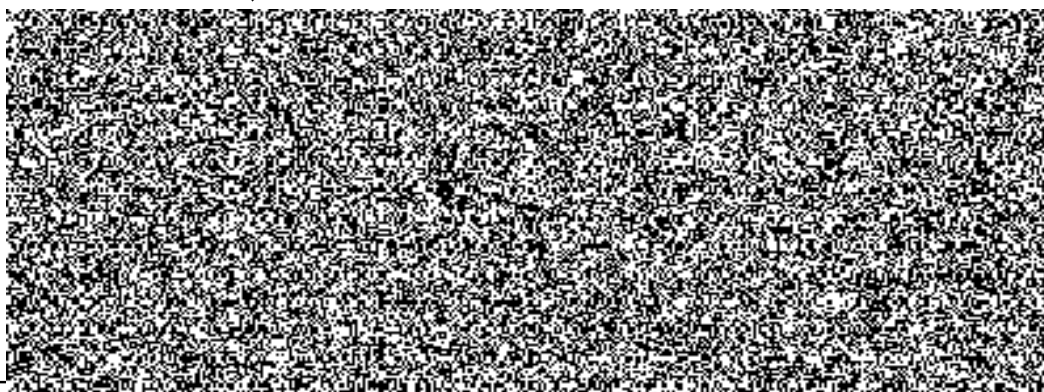
 je oprávněna samostatně činit veškeré právní úkony vůči zadavateli, včetně podpisu dokumentů, nabídek, předběžných nabídek pro dynamický nákupní systém, smluv, dodatků smluv ke zadavateli, jakož i veškeré další právní úkony vůči zadavateli a vůči správním orgánům v souvislosti s výše uvedenou veřejnou zakázkou.

Je taktož zmocněna k podání předběžné nabídky prostřednictvím elektronického nástroje.

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že

- tohoto zmocnění nezahrnuje oprávnění udělit zákaznickou povolení k „přepočtení“ služeb společnosti O2 Czech Republic a.s. (např. působit jako MVNO);
- tohoto zmocnění k uzavírání úhradových smluv za společnost O2 Czech Republic a.s. nezahrnuje oprávnění k povolení užívání sítí, kabelových a dalších síťových zařízení společnosti O2 Czech Republic a.s. ostatním poskytovatelům a operátorům;
- tohoto zmocnění nezahrnuje odpovědnost k uzavírání nákupních smluv;
- zaměstnanec pověřený poskytováním nabídek je oprávněn podepsat doklady v souladu s § 80 odst. 1 písm. d) zákona o zadávání veřejných zakázek a to včetně smlouvy o smlouvu budoucí, na jejímž základě se může smlouva státi závaznou na výzvu O2 Czech Republic a.s. jakožto oprávněné strany uzavřít smlouvu k realizaci veřejné zakázky uzavření jiných subdodavateckých smluv ani smluv o smlouvu budoucí však není součástí tohoto pověření;
- zaměstnanec pověřený poskytováním nabídek je oprávněn podepsat i smlouvy o sdružení nebo spolupráci pro účely podání společné nabídky podle zákona o veřejných zakázkách.

V Praze dne 23. srpna 2017



Zpracováno dokumentem: veřejná zakázka  
„Poskytování služeb KIVS - 2017 - 2021“

