

**RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PEVNÝCH HLASOVÝCH SLUŽEB A  
SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB A DODÁVEK**

**Smluvní strany:**

**O2 Czech Republic a.s.**

se sídlem **Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4**

IČ: **60193336**, DIČ: **CZ60193336**,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322  
jejíž jménem jedná **Ing. Petr Stříteský, Account Manager**, na základě pověření ze dne  
9. 12. 2015

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Praha, číslo účtu: 27-4908440207/0100,  
jako poskytovatel služeb

**(dále též „Poskytovatel“)**

**na straně jedné**

**a**

**Královéhradecký kraj**

se sídlem **Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové**

IČ: **70889546**, DIČ: **CZ 70889546**

zastoupený **Bc. Lubomírem Francem, hejtmánem**

bankovní spojení: Komerční banka Hradec Králové, číslo účtu: 27-2031100257/0100,

**(dále též „Zákazník“)**

**na straně druhé**

uzavírají spolu tuto smlouvu o poskytování pevných hlasových služeb v síti elektronických komunikací na základě veřejné zakázky s názvem: **„Poskytování služeb elektronických komunikací pro Královéhradecký kraj a jím zřizované příspěvkové organizace a založené obchodní společnosti – pevné hlasové služby a související služby a dodávky“** dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) s následujícím obsahem:

**Čl. I.**

**Předmět smlouvy**

(1) Předmětem této smlouvy je poskytování hovorových a nehovorových služeb elektronických komunikací poskytovaných v pevném místě prostřednictvím sítí elektronických komunikací a zajištění souvisejících dodávek a služeb., v rozsahu dle Technické specifikace služeb, která je přílohou č. 1 této smlouvy (dále též „Služby“), v souladu s požadavky Zákazníka obsaženými v Zadávací dokumentaci veřejné zakázky (dále jen „Zadávací dokumentace“) a v souladu s nabídkou Poskytovatele. Pro účely této smlouvy se pro předmět této smlouvy vymezený v tomto odstavci užije též označení „plnění“.

(2) Poskytovatel se tímto zavazuje Zákazníkovi poskytovat Služby za podmínek uvedených v této smlouvě a Zadávací dokumentaci, a Zákazník se tímto zavazuje za poskytnutí Služeb zaplatit úplatu v případech uvedených v čl. III. této smlouvy. Technická zařízení nutná pro zajištění poskytovaných služeb bude Poskytovatel Zákazníkovi poskytovat zdarma nebo formou pronájmu v rámci ceny služby. Případný převod telefonních čísel od stávajícího poskytovatele služeb provede Poskytovatel bezúplatně, všechna telefonní čísla zůstanou zachována bez jakýchkoliv změn. Jestliže nedojde touto smlouvou ke změně poskytovatele, nebude Zákazník pro již poskytované služby platit zřizovací poplatek dle Přílohy č. 1 článku A.2.9. Během převodu v případě, kdy bude nutné převést službu mezi poskytovateli formou zrušení a nového zřízení v rámci přenositelnosti čísel je výpadek na nezbytně nutnou dobu, maximálně však 24 hodin, z technických důvodů přípustný, přičemž termín změny bude odsouhlasen Zákazníkem.

(3) Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat plnění uvedená v odst. 1 tohoto článku Zákazníkovi.

(4) Poskytovatel a Zákazník prohlašují, že jsou oprávněni uzavřít tuto smlouvu a že jim nejsou známy žádné právní a věcné překážky, které by bránily uzavření této smlouvy.

(5) Služby je Poskytovatel povinen poskytovat Zákazníkovi způsobem a za podmínek blíže specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy, v Zadávací dokumentaci a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, upravujícími oblast uvedených Služeb. Poskytovatel se tímto zavazuje, že zajistí Zákazníkovi minimálně současný technický stav a technologickou úroveň jím poskytovaných Služeb s tím, že se zavazuje současný technický stav a technologickou úroveň Služeb zvyšovat v souladu s rozvojem informačních technologií a stavem trhu služeb elektronických komunikací, včetně stavu trhu technických zařízení, poskytovaných dle této smlouvy.

6) Uzavřením této smlouvy nevzniká Poskytovateli výhradní právo na plnění předmětu smlouvy. Zákazník může plnění požadovat samostatnou veřejnou zakázkou i od jiného dodavatele.

## **Čl. II.**

### **Cena plnění dle této smlouvy**

(1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Služby a dodávky za ceny nikoli vyšší než uvedené v Ceníku služeb (modelová varianta), který je Přílohou č. 2 této smlouvy.

(2) Zákazník je na základě smluvního vztahu založeného touto smlouvou povinen hradit ceny pouze za skutečně poskytnuté Služby.

(3) Cena za poskytnutí všech Služeb může být změněna pouze změnou sazby DPH a za podmínek stanovených v čl. XI. odst. 4 této smlouvy (opční právo).

(4) Dojde-li kdykoliv po uzavření této smlouvy k jednostranným rozhodnutím Poskytovatele ke snížení některých položkových cen za poskytnutí Služeb vydáním nového ceníku ve vztahu k ostatním zákazníkům Poskytovatele, kterým jsou poskytovány Služby v obdobném rozsahu, jako jsou poskytovány Zákazníkovi dle této smlouvy, je Poskytovatel povinen snížit ceny za poskytnutí všech Služeb i Zákazníkovi, a to počínaje prvním dnem následujícího zúčtovacího období po vydání tohoto nového ceníku a přiložit tento ceník k faktuře vystavené za toto zúčtovací období; Poskytovatel není oprávněn navýšit ceny oproti

Ceníku služeb (modelová varianta), která je přílohou č. 2 této smlouvy; změny cen je tedy Poskytovatel oprávněn uplatnit pouze v případě, že je to pro Zákazníka příznivější.

(5) Zákazník požaduje na Poskytovateli dostupnost ceníků všech provozovaných služeb v elektronické formě na svých webových stránkách nejpozději v den nabytí jejich účinnosti. Zákazník požaduje na Poskytovateli dostupnost všech ceníků zdarma.

(6) Poskytovatel se zavazuje, vždy po skončení kalendářního roku, poskytnout data po jednotlivých vyúčtovaných měsících o plnění veřejné zakázky směrem ke všem Zákazníkům v minimálním členění: IČ organizace, tel. číslo, měsíc, typ služby (HTS, ISDN2, ISDN30, VoIP, ...), paušální poplatek, volané minuty místní a dálkové hovory a neveřejné sítě, účtované minuty místní a dálkové hovory a neveřejné sítě, volané minuty do zahraničí, účtované minuty do zahraničí, celková fakturovaná cena za volání místní a dálkové hovory a neveřejné sítě, celková fakturovaná cena volání do zahraničí, směr volání do zahraničí, volané minuty do mobilních sítí, účtované minuty do mobilních sítí, celková fakturovaná cena volání do mobilních sítí, rychlostní parametry datové služby, celková cena za datové služby, celková fakturovaná částka za všechny služby, a to v elektronické formě zástupci Zákazníka, kterým je Centrum investic, rozvoje a inovací, příspěvková organizace, se sídlem Soukenická 54, 500 03 Hradec Králové.

### **Čl. III.**

#### **Splatnost ceny plnění (zúčtovací období)**

(1) Cena za poskytnuté Služby bude hrazena vždy v české měně jednou měsíčně zpětně za uplynulý měsíc (zúčtovací období) na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Poskytovatelem v tištěné formě a doručené Zákazníkovi prostřednictvím držitele poštovní licence do 15 dnů od uplynutí příslušného účtovacího období.

(2) Splatnost faktur (daňových dokladů) Poskytovatele je 30 dnů ode dne jejich doručení Zákazníkovi prostřednictvím držitele poštovní licence.

(3) V případě, že faktura neobsahuje náležitosti daňového dokladu dle ustanovení § 28 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, případně dle jiného platného obecně závazného právního předpisu, je oprávněn Zákazník tento daňový doklad (fakturu) vrátit Poskytovateli a požadovat odstranění těchto nedostatků daňového dokladu (faktury). Do doby odstranění vad daňového dokladu (faktury) není Zákazník v prodlení s úhradou ceny poskytnuté Služby. Po odstranění těchto vad faktury (daňového dokladu) a jejího doručení příslušnému Zákazníkovi běží nová 30 denní lhůta splatnosti faktury.

### **Čl. IV.**

#### **Zahájení poskytování plnění dle smlouvy**

(1) Jednotlivé služby budou pořizovány dle § 92, odst. 1 a) a b) Zákona.

(2) Zákazník nebo ostatní subjekty (zákazníkem zřizované příspěvkové organizace a založené obchodní společnosti – dále také jako „příslušné subjekty“), jejichž jménem došlo na základě výsledku zadávacího řízení příslušné veřejné zakázky k uzavření této smlouvy, mají právo kdykoli v době plnění dle této Smlouvy zaslat Poskytovateli výzvu k realizaci konkrétního plnění uvedeného v článku I. této smlouvy. Výzva musí být Zákazníkem či příslušným subjektem učiněna písemně. Výzva je návrhem na uzavření smlouvy a písemné potvrzení této výzvy Poskytovatelem, je přijetím návrhu smlouvy.

(3) Písemná výzva bude Zákazníkem či příslušným subjektem Poskytovateli zasílána písemně na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy a to poštou, kurýrní službou či osobně do podatelny nebo elektronicky na adresu kontaktní osoby, a bude obsahovat minimálně:

- a) označení a identifikační údaje Zákazníka nebo příslušného subjektu,
- b) odkaz na tuto Rámcovou smlouvu,
- c) určení konkrétních služeb,
- d) lhůtu pro potvrzení výzvy,
- e) místo pro potvrzení výzvy,
- f) další podmínky týkající se daných služeb.

(4) Doba zřízení a předání jednotlivých služeb, respektive dodávek do užívání Zákazníkovi nesmí být delší nežli 30 dní od objednání prostřednictvím výzvy dle bodu (2). Zřízení nové služby je podmíněné kladným výsledkem technického šetření.

## **ČI. V. Reklamacce**

(1) Reklamacce vadně poskytnutých Služeb a reklamacce nesprávně vystaveného vyúčtování za poskytnuté Služby provádí Zákazník prostřednictvím níže uvedeného kontaktního místa Poskytovatele:

O2 Service Desk – Linka pro veřejnou správu:

kontaktní údaje s možností zadávání požadavků:

Zelená linka: 800 111 777

z mobilního telefonu O2: \*77

ze zahraničí: +420 720 720 777

e-mailová adresa: korporace@o2.cz

korrespondenční adresa: Linka pro veřejnou správu

O2 Czech Republic a.s.

Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle

(2) Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci vad poskytnutých Služeb nebo reklamaci cen za poskytnuté Služby v souladu s čl. 7 Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a v souladu s Provozními podmínkami pro poskytování O2 Hlasové služby resp. Provozními podmínkami pro poskytování služby O2 Internetové připojení resp. Provozními podmínkami pro poskytování služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu - přílohy č. 3 této smlouvy.

## **ČI. VI. Sankce za porušení smlouvy**

(1) V případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytnutím plnění či plnění nebude poskytnuto v daném rozsahu a kvalitě stanovené v této smlouvě, je povinen uhradit Zákazníkovi smluvní pokutu, která je stanovena ve výši 0,5% z celkové částky chybně poskytnuté služby za 1 měsíční plnění, za každý, byť jen započatý den, za který k prodlení či nedodání rozsahu a kvality služeb došlo.

(2) Poskytovatel se zavazuje, k sankční pokutě výši 100.000 Kč, pokud zákazníkovi v příčinné souvislosti s nefunkční službou „Bezpečnost přípojek ISDN30“ dle specifikace v zadávací dokumentaci vznikne škoda, a to za každou jednotlivou škodní událost. Uhrazením sankční pokuty nezaniká nárok zákazníka uplatňovat požadavek na náhradu škody v plném rozsahu a nároky vyplývající z porušení smlouvy Poskytovatelem.

(3) Při výpadku hovorových a nehovorových služeb elektronických komunikací poskytovaných v pevném místě prostřednictvím sítí elektronických komunikací na přípojce ISDN30 se poskytovatel zavazuje k jejich neprodlenému zprovoznění nejdéle do 24 hodin od nahlášení poruchy, v opačném případě je sjednaná smluvní pokuta ve výši 20.000,- Kč za každý, byť jen započatý, den neposkytování služby. Nárok na smluvní pokutu Zákazníkovi nevznikne, pokud k prodlení Poskytovatele dojde z důvodu na straně Zákazníka, bez zavinění na straně Poskytovatele nebo vlivem okolností vylučujících odpovědnost podle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném a účinném znění.

(4) Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Zákazníka na náhradu škody způsobené mu porušením povinnosti Poskytovatele, na niž se sankce vztahuje.

## **ČI. VII. Doručování a oznamování**

(1) Kromě případů výslovně uvedených v této smlouvě budou veškerá oznámení mezi smluvními stranami učiněna písemnou formou a předána osobně nebo doručena prostřednictvím systému datových schránek, doporučeným dopisem, faxem nebo e-mailem, s výjimkou případné změny smluvních podmínek, které budou předány osobně či doručeny doporučeným dopisem. Uvedené doručení se bude provádět na adresu či faxové číslo či e-mailovou adresu druhé smluvní strany uvedené v této smlouvě s uvedením příjemce nebo na jinou adresu či jinému adresátovi, které může daná smluvní strana změnit prostřednictvím oznámení učiněného v souladu s tímto článkem, a budou považována za doručena

- a) v případě osobního doručení předáním;
- b) v případě odeslání doporučeným dopisem okamžikem jeho doručení;
- c) v případě odeslání faxem při přijetí potvrzení o přijetí z příjemcova faxového přístroje;
- d) v případě odeslání e-mailem při přijetí potvrzení o přijetí z příjemcova počítače.

(2) Adresy, telefonní a faxová čísla kontaktních osob smluvních stran pro účely komunikace dle předchozího odstavce tohoto článku smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy, vč. i případného stanovení kompetencí kontaktních osob. Podobně si mohou kompetence svých kontaktních osob upravit i příslušné subjekty dle čl. IV.

(3) Daňový doklad (faktura) Poskytovatele musí být doručen v písemné formě jednotlivým příslušným subjektům na adresy jejich sídel uvedených v zadávací dokumentaci. V případě, že dojde k jakékoliv změně adresy sídla jednotlivého zákazníka, musí být faktura (daňový doklad) doručena tomuto na adresu jeho aktuálního sídla. V případě, že dojde ke změně adresy sídla Poskytovatele, musí být faktura (daňový doklad) vrácena Poskytovateli na adresu jeho sídla zapsanou v obchodním rejstříku.

(4) V případě změny osoby uvedené v odst. 2 tohoto článku smlouvy jsou smluvní strany povinny se navzájem písemně informovat bez zbytečného odkladu poté, co k takovým změnám dojde.

## **ČI. VIII. Trvání smlouvy**

(1) Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou. Platnost a účinnost smlouvy končí po uplynutí 24 měsíců poskytování plnění.

(2) Smluvní strany mohou tuto smlouvu ukončit dohodou.

- (3) Zákazník je oprávněn s okamžitou platností smlouvu vypovědět z těchto důvodů:
- a) Poskytovatel není schopen poskytovat některou ze Služeb Zákazníkovi, a to ode dne, kdy Poskytovatel písemně prohlásí Zákazníkovi, že není schopen jakoukoli ze Služeb poskytovat, nebo
  - b) Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím některé ze Služeb Zákazníkovi po dobu delší než 48 hodin,
  - c) Poskytovatel opakovaně podstatným způsobem porušil smluvní podmínky vymezené touto smlouvou, na které byl Zákazníkem upozorněn.
- (4) Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět z důvodu, že Zákazník je v prodlení s úhradou faktury Poskytovatele za poskytnutí Služeb déle než dva měsíce oproti datu splatnosti této faktury, a Zákazník byl na její neuhrazení písemně Poskytovatelem upozorněn spolu s možným důsledkem výpovědi této smlouvy a po tomto upozornění ji do jednoho týdne neuhradil.

### **Čl. IX. Řešení sporů**

Smluvní strany prohlašují, že spory vzniklé z titulu uzavření této smlouvy budou řešeny na úrovni kontaktních osob, dále na úrovni vedoucích zaměstnanců, případně na úrovni statutárních orgánů smluvních stran. Řešení sporů cestou rozhodčího řízení se vylučuje.

### **Čl. X. Ostatní ujednání**

(1) Jiné služby a dodávky dalších technických zařízení, které nejsou předmětem plnění dle této smlouvy, a jejichž poskytnutí Zákazník v současné době nepředpokládá, budou považovány za jiný obchodní vztah a budou hrazeny dle aktuálního ceníku Poskytovatele určeného klientům obdobné kategorie, jako je Zákazník, v souladu s platným zákonem o veřejných zakázkách.

(2) Na oficiálních internetových stránkách Poskytovatele na adrese [www.o2.cz](http://www.o2.cz) a [www.firemнитеlefony.cz](http://www.firemнитеlefony.cz) získá Zákazník veškeré aktuální informace o cenách služeb, zařízení a koncových zařízení.

(3) Zákazník není povinen v souvislosti s poskytováním Služeb dle této smlouvy hradit Poskytovateli jakékoliv finanční záruky nebo finanční zálohy.

### **Čl. XI. Ustanovení závěrečná**

(1) Práva a povinnosti neupravené touto smlouvou se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů a obecně závaznými technickými normami upravujícími technické aspekty poskytování Služeb či poskytnutí Zařízení.

(2) Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha č. 1 – Technická specifikace služeb
- Příloha č. 2 – Ceník služeb (modelová varianta)
- Příloha č. 3 – Všeobecné podmínky Poskytovatele
- Příloha č. 4 – Kontaktní osoby a kontaktní informace

Příloha č. 5 – Reklamační řád (není-li obsažen v příloze č. 3)

Příloha č. 6 – Seznam jednotlivých zadavatelů.

(3) Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele, které jsou přílohou č. 3 této smlouvy, se použijí na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro Zákazníka příznivější. Vydal-li Poskytovatel též provozní nebo technické podmínky, použijí se na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro Zákazníka příznivější.

(4) Zákazník si v souladu s § 99 Zákona vyhrazuje opční právo ve výši 30% předpokládané hodnoty veřejné zakázky bez DPH, tj. 3.030.000,- Kč bez DPH. Předmět opčního práva bude stejný s předmětem této smlouvy, který je vymezen v článku 1 této smlouvy. V případě využití opčního práva bude Zákazník postupovat v souladu s § 99 odst. 2 a § 92 odst. 1 Zákona.

(5) Poskytovatel je povinen poskytovat Služby za podmínek sjednaných v této Smlouvě i po jejím případném skončení pro telefonní čísla, která budou předmětem přenosu k jinému dodavateli ve smyslu § 34 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění od konce výpovědní lhůty dle článku VIII. až do úspěšného ukončení přenosu takového telefonního čísla (služby).

(6) Změny a doplňky této smlouvy je možné činit pouze po dohodě smluvních stran formou písemných číslovaných dodatků. Jakákoliv dílčí ujednání učiněná v rámci této rámcové smlouvy nebo výzev jednotlivých zákazníků dle čl. IV nesmí přesáhnout dobu trvání dle čl. VIII.

(7) Zákazník prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírají s ohledem na současné znalosti a informace ohledně trhu služeb elektronických komunikací.

(8) Smluvní strany souhlasí se zveřejněním smlouvy včetně všech příloh na profilu zadavatele Zákazníka.

9) Smlouva byla vypracována ve 3 vyhotoveních, z nichž Zákazník obdrží 2 vyhotovení a poskytovatel 1 vyhotovení.

(10) Smlouva je schválena usnesením Rady Královéhradeckého kraje č. RK/38/1468/2016.

(11) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem 5. 1. 2017.

V Hradci Králové dne 27. 10. 2016

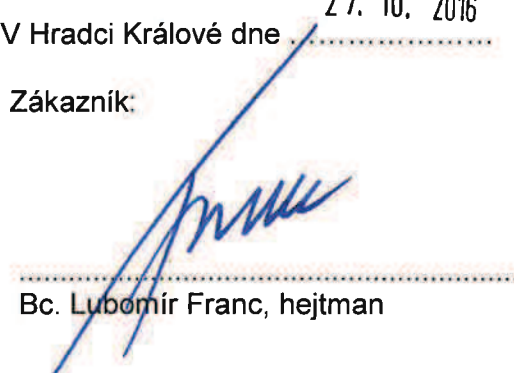
Poskytovatel:

  
O2 Czech Republic a.s.  
Za Brumlovkou 266/2  
140 22 Praha 4  
DIČ: CZ60193336  
960

Ing. Petr Strítěský, Account Manager  
na základě pověření ze dne 9. 12. 2015

V Hradci Králové dne 27. 10. 2016

Zákazník:

  
Bc. Lubomír Franc, hejtman





## **Příloha č. 1 – Technická specifikace služeb**

---



# **Příloha č. 1**

## **Technická specifikace služeb**

Název veřejné zakázky:

**Poskytování služeb elektronických komunikací pro Královéhradecký kraj a jím zřizované příspěvkové organizace a založené obchodní společnosti – pevné hlasové služby a související služby a dodávky**

Technické podmínky veřejné zakázky formulované a stanovené v souladu s ustanovením § 46 zákona 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách (dále zákon).

# Obsah

A	Požadavky na služby .....	3
A.1	Veřejné telefonní služby poskytované v pevném místě .....	3
A.1.1	Požadavky na připojení k veřejné telefonní síti (VTS) – konektivita .....	3
A.1.2	Požadavky na základní telefonní služby .....	3
A.1.3	Požadavky na doplňkové služby ISDN .....	3
A.1.4	Požadavky na zpoplatňování a účtování spojení .....	4
A.2	Doplňkové služby .....	4
A.2.1	Datové služby s asymetrickou přenosovou rychlostí .....	4
A.2.2	Datové služby se symetrickou přenosovou rychlostí .....	4
A.2.3	SLA ISDN30 a proaktivní dohled .....	5
A.2.4	Bezpečnost přípojek ISDN30 .....	5
A.2.5	Podrobné elektronické vyúčtování .....	5
A.2.6	Přenositelnost čísel .....	6
A.2.7	Pevná IP adresa a pevný IPv6/64 rozsah .....	6
A.2.8	Péče o zákazníka .....	6
A.2.9	Administrativní úkony .....	6
A.2.10	Zálohování linek .....	7
B	Požadavky na místo plnění služeb .....	7
B.1.1	Lokality s konektivitou HTS, ISDN2, ISDN30 a VoIP .....	7
B.1.2	Lokality s datovými službami dle čl. A.2.1 a A.2.2 .....	7

# A Požadavky na služby

## A.1 Veřejné telefonní služby poskytované v pevném místě

### A.1.1 Požadavky na připojení k veřejné telefonní síti (VTS) – konektivita

Uchazeč zabezpečí zřízení přípojných vedení (optických, metalických nebo jejich kombinací) pro připojení koncového bodu sítě (koncového zařízení) k telefonní ústředně pro poskytování veřejných telefonních služeb poskytovaných v pevném místě následujícími standardními typy hlasových telekomunikačních přípojek:

- Přípojka HTS (analogová telefonní linka);
- Přípojka ISDN2;
- Přípojka ISDN30, případně 2MBL (E1 se signalizací CAS-K);
- VoIP přípojka – přípojka umožňující hlasovou komunikaci prostřednictvím VoIP technologie, jeden komunikační kanál (součástí služby není datová konektivita a pronájem ukončovacího zařízení – IP telefon).

### A.1.2 Požadavky na základní telefonní služby

Přípojky typu HTS a ISDN2A musí být schopny zabezpečit realizaci standardní doplňkové služby přenosu dat minimálně s asymetrickou přenosovou rychlostí definované v kapitole A.2.1 níže.

Zadavatel požaduje, aby prostřednictvím všech telefonních přípojek měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným uchazečem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně nabízené služby musí umožnit, aby zadavatel mohl nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- volání k číslům tísňového volání;
- místní volání v rámci telefonních obvodů v lokalitách zadavatele;
- dálková (meziměstská) volání do ostatních telefonních obvodů na území České republiky;
- mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě;
- faxovou komunikaci a přenos dat v hovorovém pásmu;
- volání na negeografická telefonní čísla (např. Zelené, Modré, Bílé linky, atd.);
- volání do neveřejných sítí;
- volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně všech mobilních sítí na území ČR.
- možnost nechat bezplatně zablokovat volání na telefonní čísla se zvýšenou tarifací.

### A.1.3 Požadavky na doplňkové služby ISDN

Zadavatel požaduje možnost zabezpečení na digitálních přípojkách typu ISDN těchto standardních doplňkových služeb:

- zobrazení identifikace volajícího (CLIP = Calling Line Identification Presentation);
- potlačení přenosu telefonního čísla k volanému (CLIR = Calling Line Identification Restriction) pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání;
- omezení odchozích volání řízené sítí (OCB-NC = Outgoing Call Barring Network Controlled);
- identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (MCID = Malicious Call Identification);
- přímá provolba s rozsahem 10, 100, 1000 čísel z veřejné telefonní sítě.

## A.1.4 Požadavky na zpoplatňování a účtování spojení

Pro zpoplatnění základních telefonních služeb Zadavatel stanovuje následující podmínky:

- zpoplatnění hovorů s využitím tarifkace 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách;
- jednotnou sazbu vždy na daný typ spojení v průběhu celého zúčtovacího období, tj. nebude rozlišován provoz tzv. „ve špičce“ a „mimo špičku“;
- jednotnou sazbu bez geografického rozlišení pro volání v rámci České republiky do všech pevných sítí;
- jednotnou sazbu pro volání v rámci České republiky do všech mobilních telefonních sítí;
- jednotkové ceny u jednotlivých typů spojení se nebudou lišit dle přípojky, ze které je hovor uskutečňován.
- Hovorné přes VoIP v rámci jedné organizace (jedno IČ) bude v ceně paušálního měsíčního poplatku.

## A.2 Doplnkové služby

Datové služby budou poskytovány bez FUP.

Zadavatel požaduje, aby při případné změně poskytovatele pevných telekomunikačních služeb, nedošlo ke snížení rychlostí datových služeb, které zadavatel odebírá v současné době, tedy že je potvrzeno, že stávající rychlosti datového připojení jsou technicky možné a zadavatel je bude v budoucnu nadále požadovat. Požadovaná přenosová rychlost je chápána jako technologicky maximální. Zadavatel požaduje zachování stávajících rychlostí uvedených v příloze u jednotlivých lokalit, které jsou poskytovány v současné době. Pro změny služeb nebo zřízení nových bude provedeno technické šetření, které určí možnosti dané lokality.

### A.2.1 Datové služby s asymetrickou přenosovou rychlostí

Uchazeč zabezpečí zřízení datových služeb pro přístup k síti Internet s asymetrickou přenosovou rychlostí na bázi xDSL technologií na metalické nebo optické síti.

Parametry požadovaných služeb:

Přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream)	Přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream)
20 Mbit/s	2 Mbit/s
40 Mbit/s	4 Mbit/s

- Maximální agregace přenášených dat 1:50

### A.2.2 Datové služby se symetrickou přenosovou rychlostí

Uchazeč zabezpečí zřízení datových služeb pro přístup k síti Internet se symetrickou přenosovou rychlostí na metalické nebo optické síti.

Parametry požadovaných služeb:

Přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream)	Přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream)
4 Mbit/s	4 Mbit/s
8 Mbit/s	8 Mbit/s
10 Mbit/s	10 Mbit/s
20 Mbit/s	20 Mbit/s

- Maximální agregace přenášených dat 1:4

### A.2.3 SLA ISDN30 a proaktivní dohled

Zadavatel od uchazeče požaduje vysokou kvalitu technického řešení. Zadavatel požaduje, aby uchazeč garantoval následující ukazatele a jejich hodnoty:

Ukazatel	Požadovaná hodnota
<b>Dostupnost základních služeb</b> v procentech vyjádřený poměr času, kdy jsou základní služby během měsíce plně k dispozici, k celkovému časovému fondu za měsíc na jednu přípojku	<b>&gt;= 99 %</b>
<b>Doba odezvy</b> čas (v hodinách) od okamžiku nahlášení závady do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně zadavatele podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění	<b>&lt;= 2 hodiny</b>
<b>Doba obnovení služby</b> čas (v hodinách) potřebný k odstranění jedné poruchy (závady) od okamžiku jejího nahlášení	<b>&lt;= 12 hodin</b>

Zároveň Zadavatel požaduje, aby Uchazeč zajistil nepřetržitý proaktivní dohled stavu přípojek ISDN30 s cílem minimalizovat dobu možných poruch a zkrátit čas zásahu v případě poruchy.

Uchazeč je povinen udržovat elektronicky dostupný přehled kvality poskytování služby po dobu trvání veřejné zakázky (nedodržení SLA), tj. informovanost zadavatele o průběhu a stavu odstranění poruchy.

### A.2.4 Bezpečnost přípojek ISDN30

Uchazeč garantuje ochranu proti snahám o zneužívání přípojek ISDN30. Od takové ochrany se očekává, že bude včas a účinně čelit, respektive minimalizovat možné ztráty plynoucí z neoprávněného používání telekomunikačního řešení.

Zadavatel pod ochranou proti zneužívání přípojek ISDN30 rozumí monitorování provozu, na základě kterého bude nejpozději do druhého pracovního dne po vzniku nestandardní situace upozorněna telefonicky kontaktní osoba dané organizace:

- nepovolené hovory do ciziny;
- hovory do zakázaných a drahých tarifních pásem;
- extrémně dlouhé (drahé) hovory;
- hovory mimo povolené časové intervaly;
- častá a opakovaná volání na stejná čísla;
- napadení pobočkové ústředny tranzitním voláním na účet zadavatele;
- výraznou odchylku provozu oproti nastavenému dennímu/týdennímu profilu volání.

Uchazeč se před zahájením poskytování služby „bezpečnost přípojek ISDN 30“ zavazuje nastavit limitní hodnoty výše uvedených nestandardních situací dle požadavků zadavatele.

### A.2.5 Podrobné elektronické vyúčtování

Zadavatel požaduje, aby uchazeč poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě Internet.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování zadavatel požaduje, aby služba poskytovala:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech;
- podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení nebo počet jednotek a skutečně účtovanou cenu spojení.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má zadavatel tyto další požadavky:

- připojení zabezpečeným typem komunikace;
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu Centrálního zadavatele a jednotlivých zadavatelů;

- možnost vytvoření jednoho přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro Centrálního zadavatele a jednotlivé zadavatele;
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu CSV nebo XML pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel;
- služba podrobného elektronického účtu musí být zcela automaticky zřízena ke každé zřízené účastnické smlouvě;
- uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 2 měsíce;
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

### **A.2.6 Přenositelnost čísel**

Zadavatel požaduje, v případě změny technologie připojení či poskytovatele služeb, od Uchazeče závazek, že převezme a bezplatně zabezpečí přenesení stávajících telefonních čísel v souladu s definicí přenositelnosti telefonních čísel v pevných sítích. Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel. Uchazeč zabezpečí přenesení čísel do 60 kalendářních dnů od podpisu smlouvy na plnění této veřejné zakázky, pokud tento termín nesplní, tak zadavatel požaduje smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý byt i započatý den prodlení za každou jednotlivou telefonní linku.

### **A.2.7 Pevná IP adresa a pevný IPv6/64 rozsah**

Uchazeč zabezpečí pevné IP adresy a pevný IPv6/64 rozsah pro potřeby datových služeb zadavatele.

### **A.2.8 Péče o zákazníka**

Zadavatel požaduje předložit v rámci nabídky detailní popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání pro Uchazeče závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci Zadavatel využívat v průběhu celého trvání VZ pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu VZ.

Systémem péče o zákazníka bude dostupný v Královéhradeckém kraji a minimálně bude zahrnovat:

- Kontaktní centrum s bezplatnou telefonní linkou včetně stanovení provozní doby.
- Konkrétní kontaktní osobu (obchodník), která bude mít zákazníka na starosti včetně všech kontaktních údajů (tel., fax, mobil, email).
- Definici způsobu hlášení poruch a závad (Helpdesk) zajišťující možnost sledování reakční doby (datum a čas zadání požadavku, datum a čas reakce).
- Aplikace nebo webový portál, který bude moci zadavatel využívat v průběhu celého trvání smluvního vztahu, a bude minimálně obsahovat funkcionality popsané v článku A.2.5

### **A.2.9 Administrativní úkony**

Centrální zadavatel požaduje, aby uchazeč ve své nabídce poskytl následující služby – administrativní úkony za maximální možný poplatek 1 Kč bez DPH:

- změna fakturačních údajů (např. změna názvu, sídla účetní jednotky)
- převod účastnictví
- změna umístění
- vypojení telefonní linky
- znovuzapojení telefonní linky
- poplatek za podrobné elektronické vyúčtování
- zřizovací poplatek HTS
- zřizovací poplatek ISDN2
- zřizovací poplatek ISDN30
- zřizovací poplatek xDSL včetně pronájmu modemu / routeru



- zřizovací poplatek VoIP SIP
- Pevná IP adresa
- Pevný IPv6/64 rozsah

Zřizovací poplatek uvedený výše představuje jednorázovou platbu spojenou se zřízením nové telefonní linky (HTS, ISDN2, ISDN30, VoIP SIP) a xDSL nebo jednorázovou platbu spojenou se zřízením služby Pevná IP adresa nebo Pevný IPv6/64 rozsah

### **A.2.10 Zálohování linek**

Uchazeč zdarma zabezpečí automatické zálohování tísňové linky 155 (linka 495075507). Záloha bude zajištěna prostřednictvím nezávislé (mobilní) sítě s automatickou detekcí technických potíží včetně aktivního monitoringu a reportingu dostupnosti služby a zajištěním funkcionality do 2 minut. Celé řešení nesmí nikterak omezit hlasový provoz přípojek a musí být plně automatické. Kontaktní osoba zadavatele bude o aktivaci této služby informována SMS a emailem. V případě opětovné obnovy spojení přípojky bude záloha zrušena do 10 minut a kontaktní osoba bude o této skutečnosti informována (SMS a email). Tísňová linka musí umožňovat lokalizaci volajícího.

## **B Požadavky na místo plnění služeb**

Aktuální umístění plnění služeb je v následujících lokalitách. Zadavatel si vyhrazuje právo množství, umístění či parametry služeb v budoucnu modifikovat podle svých aktuálních telekomunikačních potřeb. Poskytování služeb v jiných lokalitách než uvedených v zadávací dokumentaci bude podmíněno kladným výsledkem technického šetření.

### **B.1.1 Lokality s konektivitou HTS, ISDN2, ISDN30 a VoIP**

Přehled je v příloženém souboru „Umístění služeb HLAS.xls“

### **B.1.2 Lokality s datovými službami dle čl. A.2.1a A.2.2**

Přehled je v příloženém souboru „Umístění služeb DATA.xls“

Mgr.  
Jarmila  
Konečná

Digitálně  
podepsal Mgr.  
Jarmila Konečná  
Datum:  
2016.07.19  
09:14:18 +02'00'

tel číslo	technologie	download (kB/s)	upload (kB/s)	umístění ulice	umístění CP	umístění CO	umístění mesto	umístění městská část	umístění PSC	RUIAN
494377069	ADSL	6144	384	1. máje	104		Albrechtice nad Orlicí	Albrechtice nad Orlicí	51722	9687891
494370047	VDSL	40960	2048	Rudé armády	529		Borohrádek		51724	21514755
491814616	VDSL	40960	2048	řída Masarykova	246		Broumov		55001	7394284
491431868	VDSL	12288	512	Hradební	218		Broumov	Broumov	55001	25977989
491520424	VDSL	20480	2048	Smetanova	91		Broumov	Nové Město	55001	7224966
491422222	ADSL	6144	384	Kladská	164		Broumov	Velká Ves	55001	7222599
491522194	ADSL	8192	512	Kladská	164		Broumov	Velká Ves	55001	7222599
495497072	ADSL	2048	128		185		Černožice	Černožice	50304	15736059
491431050	VDSL	20480	2048	Manželu Burdychovými	302		Červený Kostelec	Červený Kostelec	54941	9662448
491451454	VDSL	1024	256	Riegrova	837		Česká Skalice		55203	25492918
494623196	VDSL	40960	2048	Opočenská	115		Dobruška		51801	9858288
494370552	ADSL	5120	384	Měřčanská	788		Dobruška	Dobruška	51801	9864903
499329039	VDSL	20480	2048	Hradební	474		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	26934914
499620067	ADSL	12288	512	Sladkovského	840		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	25079468
499320751	ADSL	12288	512	Přemyslova	479		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	25079433
499629244	ADSL	12288	512	Josefa Hory	34		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	23088206
499423847	VDSL	9216	512	Roháčova	2968		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	25277863
499423302	VDSL	12288	512	Hradecká	2934		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	28145488
499622280	ADSL	10240	512	R. A. Dvorského	1710		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	25079603
499397749	ADSL	10240	512		180		Hajnice	Hajnice	54466	2326281
499393812	ADSL	9216	512		46		Hajnice	Hajnice	54466	2324954
491431047	ADSL	3072	256		70		Hejtmánkovice	Hejtmánkovice	55001	7255691
493520137	VDSL	40960	2048	Husova	11		Hořice	Hořice	50801	17535069
493621170	VDSL	20480	2048	Riegrova	655		Hořice	Hořice	50801	17540917
493620545	ADSL	6144	384	Táboritická	2173		Hořice	Hořice	50801	26291134
493624229	ADSL	6144	384	Jižní	2118		Hořice	Hořice	50801	25424289
499524139	ADSL	10240	512	Mládežnická	329		Hostinné		54371	2397609
495260831	ADSL	10240	512	V Lipkách	692	1a	Hradec Králové	Hradec Králové	50002	23870303
495514783	ADSL	8192	512	Pospíšilova	351	4	Hradec Králové	Hradec Králové	50003	23867043
495581060	ADSL	6144	384	Hradecká	1231	11b	Hradec Králové	Hradec Králové	50003	25249762
495260248	ADSL	3584	256	Hradecká	1231	11b	Hradec Králové	Hradec Králové	50003	25249762
495581790	VDSL	2048	256	Markovická	621	9	Hradec Králové	Slezské Předměstí	50003	23908114
494940611	ADSL	7168	512	Vázní	891		Hradec Králové	Slezské Předměstí	50003	23910810
495264183	ADSL	9216	512	Brněnská	88	84	Hradec Králové	Nový Hradec Králové	50008	23804033
495454371	ADSL	3584	256	Zámeček	456	30	Hradec Králové	Třebeš	50008	23917784
495214767	ADSL	12288	512	K Sokolovně	309	1/b	Hradec Králové	Věkoše	50341	23927429
495581301	VDSL	20480	2048	Luční	460	6	Hradec Králové	Slezské Předměstí	50003	23906511

495537517	ADSL	8192	512	U Koruny	217	20	Hradec Králové	Pražské Předměstí	50002	23885327
495260865	ADSL	6144	384	Truhlářská	462		Hradec Králové	Pouchov	50341	23923768
495212529	ADSL	10240	512	Eliščino nábřeží	842	3	Hradec Králové		50002	23871814
495512420	ADSL	4096	512	Tomkova	139	22	Hradec Králové		50003	23865075
495582952	VDSL	40960	2048	V Lipkách	1523	7	Hradec Králové	Pražské Předměstí	50002	23898241
495580152	ADSL	6144	384	Hradecká	1231	11b	Hradec Králové	Hradec Králové	50003	25249762
495264639	ADSL	12288	512	Brněnská	268	16	Hradec Králové	Nový Hradec Králové	50006	23805790
495260242	ADSL	3584	256	Hradecká	1231	11b	Hradec Králové	Hradec Králové	50003	25249762
495426570	ADSL	5120	384	Prospíšilova	787	11	Hradec Králové	Hradec Králové	50003	23871253
495512459	ADSL	16384	768	Eliščino nábřeží	465	7	Hradec Králové		50002	23868066
495265583	ADSL	9216	512	Na Okrouhlíku	1371	30	Hradec Králové	Pražské Předměstí	50002	25647709
495538697	VDSL	8192	512	Habrmanova	295	16	Hradec Králové		50002	23886056
495453144	ADSL	8192	512	Stefánikova	537	28	Hradec Králové		50011	23930276
499397740	ADSL	12288	512	Horní promenáda	268		Janské Lázně		54225	20379102
499775103	ADSL	4096	512	Horní promenáda	268		Janské Lázně		54225	20379102
491813320	ADSL	5120	384	Komenského	392		Jaroměř	Josefov	55102	27739431
491810849	VDSL	20480	2048	Národní	416		Jaroměř	Pražské Předměstí	55101	7282087
491426234	ADSL	5120	384	Do končín	396		Jaroměř	Jakubské Předměstí	55101	30145929
491812388	ADSL	12288	512	Palackého	142		Jaroměř		55101	7274700
494661459	ADSL	16384	768		318		Javornice	Javornice	51711	21528915
493533595	ADSL	3072	256	Fortna	39		Jičín	Staré Město	50601	17523168
493533984	VDSL	20480	2048	Boizanova	512		Jičín	Valdické Předměstí	50601	25343718
499320820	ADSL	6144	384		68		Jívka	Jívka	54213	2352478
493720099	ADSL	3070	256	Švermova	151		Kopidlno	Kopidlno	50732	1772414
494323618	ADSL	12288	512	Komenského	515		Kostelec nad Orlicí	Kostelec nad Orlicí	51741	9740856
494596487	VDSL	20480	2048		340		Kvasiny		51702	21531471
499879247	ADSL	6144	384		204		Lamperlice		54101	9874607
493524882	ADSL	9216	512	U Lva	569		Lázně Bělohrad	Lázně Bělohrad	50781	25842293
493792440	VDSL	20480	2048	Kotykova alej	128		Lázně Bělohrad		50781	1764284
493524872	VDSL	20480	2048	Zámecká	478		Lázně Bělohrad		50781	1767691
491421723	ADSL	12288	512	Hájkova	432		Náchod		54701	7443960
491427418	ADSL	8192	512	Smiřických	1237		Náchod	Náchod	54701	7451911
491428918	VDSL	20480	2048	Na Hamrech	1419		Náchod	Náchod	54701	7453728
491420552	ADSL	10240	512	Masarykovo náměstí	1		Náchod	Náchod	54701	7439814
491428577	VDSL	20480	2048	Němcové	738		Náchod	Náchod	54701	7446993
491520449	ADSL	6144	384	Smiřických	272		Náchod		54701	25990845
491426748	VDSL	12288	512	Denisovo nábřeží	673		Náchod	Náchod	54701	7446349
491428617	VDSL	20480	2048	Purkyňova	446		Náchod	Náchod	54701	7444095
491426047	ADSL	3584	256	GPS: 50°24'09" - 16°12'09"			Náchod	Dobrošov (pevnost)	54701	

493520054	VDSL	20480	2048	Jiráskova		1830	Nová Paka	Nová Paka	50901	17573441
493721650	VDSL	16384	768	Jiráskova		1830	Nová Paka	Nová Paka	50901	17573441
493620616	VDSL	6144	384	Pražská		1804	Nová Paka	Nová Paka	50901	17573211
493721082	VDSL	40960	2048	Jiráskova		1830	Nová Paka	Nová Paka	50901	17573441
495428396	ADSL	2048	128			26	Nové Město	Nové Město	50351	15784690
491472843	ADSL	16384	768	Smetanova		144	Nové Město nad Metují	Nové Město nad Metují	54901	7399391
491428588	ADSL	3584	256	Českých bratří		1035	Nové Město nad Metují	Nové Město nad Metují	54901	7408161
491814355	VDSL	20480	2048	T. G. Masaryka		367	Nové Město nad Metují	Nové Město nad Metují	54901	7401566
491423619	VDSL	20480	2048	Československé armá		376	Nové Město nad Metují	Nové Město nad Metují	54901	7401655
491428581	ADSL	8192	512	Husovo náměstí		1218	Nové Město nad Metují	Nové Město nad Metují	54901	7409800
491431864	ADSL	3584	256	Na Hradčanech		1135	Nové Město nad Metují	Nové Město nad Metují	54901	7409176
495426067	VDSL	20480	2048	Jana Maláta		493	Nový Bydžov	Nový Bydžov	50401	20337761
495490318	ADSL	10240	512	F. Palackého		1240	Nový Bydžov	Nový Bydžov	50401	20343132
495493347	ADSL	8192	512	Jana Maláta		1869	Nový Bydžov	Nový Bydžov	50401	25069802
494668129	ADSL	10240	512	Nádražní		296	Opočno	Opočno	51773	97752226
494661382	VDSL	20480	2048	Nádražní		169	Opočno	Opočno	51773	9773959
494371634	VDSL	40960	2048	Nádražní		296	Opočno	Opočno	51773	97752226
466412186	ADSL	8192	512	Nová		282	Pardubice	Pardubice	53009	7795025
499736259	ADSL	9216	512			201	Pec pod Sněžkou	Pec pod Sněžkou	54221	21047341
499898124	ADSL	8192	512	Trutnovská		176	Pilníkov	Pilníkov	54242	2293757
491541279	ADSL	9216	512	Na Sibíři		149	Police nad Metují	Police nad Metují	54954	7333196
494546552	VDSL	40960	2048	Českých bratří		141	Pořítejn	Velká Ledhuje	51743	9789979
494370551	VDSL	8192	512	5. května		70	Rokytnice v Orlických horách	Rokytnice v Orlických horách	51761	9796215
494661803	VDSL	40960	2048	Stříbrný vrch		199	Rokytnice v Orlických horách	Rokytnice v Orlických horách	51761	9797505
481322878	VDSL	40960	2048			298	Roztoky u Jilemnice	Roztoky u Jilemnice	51401	16930657
499734097	ADSL	512	128	Ťmavý Důl		634	Rtyně v Podkrkonoší	Rtyně v Podkrkonoší	54233	2364778
494322781	ADSL	6144	384	Na Jamách		1180	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou	51601	9852131
494530233	ADSL	8192	512	Jiráskova		1612	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou	51601	25441299
494535476	VDSL	20480	2048	Javornická		1501	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou	51601	9855343
494535438	ADSL	6144	384	Jiráskova		2	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou	51601	9841466
494620082	VDSL	20480	2048	Jiráskova		506	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou	51601	9845496
494534203	VDSL	40960	2048	Kolowratská		485	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou	51601	9845321
494321196	VDSL	8192	512	U Stadionu		1166	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou	51601	9851992
494534015	VDSL	40960	2048	Kolowratská		1	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou	51601	9841458
494660327	ADSL	2048	256			153	Sedloňov	Sedloňov	51791	24346420
495490369	ADSL	2560	128	Dr. Vojtěcha		93	Skrfivany	Skrfivany	50352	15807738
495496321	ADSL	3584	256			1	Smidary	Chotělice	50353	17411424
495421058	ADSL	9216	512	Gen. Gavorova		110	Smřice	Smřice	50303	24357936
493592215	ADSL	6144	384			12	Soudná	Soudná	50601	25345028

499329107	VDSL	20480	2048		57	Spindlerův Mlýn	Bedřichov	54351	2340844
499433273	ADSL	6144	384		50	Spindlerův Mlýn	Spindlerův Mlýn	54351	2344637
499523193	ADSL	6144	384		51	Spindlerův Mlýn	Spindlerův Mlýn	54351	2344645
499523518	VDSL	20480	2048		49	Spindlerův Mlýn	Bedřichov	54351	2340763
499433352	ADSL	6144	384		50	Spindlerův Mlýn	Spindlerův Mlýn	54351	2344637
491581223	VDSL	40960	2048	náměstí Aloise Jiráska	108	Teplice nad Metují	Teplice nad Metují	54957	7364555
491581519	ADSL	6144	384	Střimenské podhradí	218	Teplice nad Metují		54957	7365586
491426164	ADSL	6144	384	Střimenské podhradí	129	Teplice nad Metují		54957	7364750
499320325	ADSL	6144	384	Vítězslava Nezvala	358	Trutnov	Kryblice	54101	2272032
499423204	VDSL	10240	512	Dlouhá	576	Trutnov	Horní Staré Město	54102	2281074
495511050	ADSL	6144	384	Hradecká	1204	5 Hradec Králové		50003	23875364
494320037	VDSL	40960	2048	Mírové nám.	88	Týniště nad Orlicí	Týniště nad Orlicí	51721	9814159
499320715	VDSL	40960	2048	Nábřeží	660	Upice	Upice	54232	30259665
494323927	VDSL	40960	2048	Husovo náměstí	88	Vamberk		51754	9826017
491485042	ADSL	6144	384	Náchodská	285	Velké Poříčí		54932	7264216
499897276	ADSL	2048	128		122	Velké Svatoňovice	Markoušovice	54232	2376822
499421516	ADSL	12288	512	Zižkova	497	Vrchlabí		54301	2305968
499421127	ADSL	6144	384	Krkonošská	230	Vrchlabí		54301	2304201
499421107	ADSL	3072	256	Zižkova	590	Vrchlabí		54301	2306506
499422792	ADSL	5120	384	Tichá ulička	31	Vrchlabí	Hofejší Vrchlabí	54302	2299852
499421195	ADSL	8192	512	Krkonošská	265	Vrchlabí		54301	2304414
499629303	ADSL	6144	384	Lánovská	1443	Vrchlabí	Vrchlabí	54301	2314142
499421584	VDSL	25600	2048	Komenského	586	Vrchlabí		54301	2306476
499423550	VDSL	20480	2048	Valterická	1409	Vrchlabí	Vrchlabí	54300	25048996

tel číslo	umístění ulice	umístění CP	umístění CO	umístění mesto	umístění městská část	umístění PSC	RUIJAN
494377396	Štěpánovská	103		Albrechtice nad Orlicí	Albrechtice nad Orlicí	51722	9687882
491520424	Smetanova	91		Broumov	Nové Město	55001	7224966
491520900	Smetanova	91		Broumov	Nové Město	55001	7224966
491523740	Smetanova	91		Broumov	Nové Město	55001	7224966
491451454	Riegrova	837		Česká Skalice		55203	25492918
494661191	Záhumsenská	445		České Meziříčí		51771	21522634
494623196	Opočenská	115		Dobruška		51801	9858288
499320058	Roháčova	2968		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	25277863
499320198	nábřeží Jiřího Wolkera	132		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	23089032
499320503	Hradební	474		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	26934914
499320515	Vrchlického	1504		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	23100397
499320516	Vrchlického	1504		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	23100397
499320517	Přeslova	449		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	26934892
499320569	Štefánikova	1029		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	23096004
499320751	Přemyslova	479		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	25079433
499321730	nábřeží Jiřího Wolkera	137		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	23089083
499321891	Roháčova	2968		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	25277863
499321892	Roháčova	2968		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	25277863
499321893	Roháčova	2968		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	25277863
499329039	Hradební	474		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	26934914
499329105	nábřeží Jiřího Wolkera	131		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	23089024
499329518	Štefánikova	1029		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	23096004
499329602	Hradební	474		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	26934914
499397544	Havičkova	18		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	23088087
499421872	Rooseveltova	474		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	26934914
499621571	Vrchlického	1504		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	23100397
499621688	Štefánikova	1029		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	23096004
499622404	Hradební	474		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	26934914
499622451	Štefánikova	1029		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	23096004
499622453	Štefánikova	1029		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	23096004
499622476	Přemyslova	479		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	25079433
499622590	Hradební	474		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	26934914
499622598	Hradební	474		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	26934914
499622928	Vrchlického	1504		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	23100397
499623161	Hradební	474		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	26934914
499623750	Hradební	474		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	26934914
499629244	Josefa Hory	34		Dvůr Králové nad Labem	Dvůr Králové nad Labem	54401	23088206

499397749		180	Hajnice	Hajnice	Hajnice	54466	2326281
495483436		1	Hlušice	Hlušice	Hlušice	50356	15740889
499874210		25	Horní Mařov	Horní Mařov	Temný Důl	54226	2334518
493621170	Riegrova	655	Hořice	Hořice	Hořice	50801	17540917
493622647	Husova	675	Hořice	Hořice	Hořice	50801	17541107
493622827	Strozího	1333	Hořice	Hořice	Hořice	50801	17547679
493622921	Salounova	919	Hořice	Hořice	Hořice	50801	17543541
493622922	Salounova	919	Hořice	Hořice	Hořice	50801	17543541
493623089	Husova	11	Hořice	Hořice	Hořice	50801	17535069
493623121	Havlíčkova	54	Hořice	Hořice	Hořice	50801	17535450
493623122	Havlíčkova	54	Hořice	Hořice	Hořice	50801	17535450
493623177	Husova	675	Hořice	Hořice	Hořice	50801	17541107
493623202	Husova	675	Hořice	Hořice	Hořice	50801	17541107
493623226	Husova	675	Hořice	Hořice	Hořice	50801	17541107
493623598	Havlíčkova	54	Hořice	Hořice	Hořice	50801	17535450
493624171	Husova	675	Hořice	Hořice	Hořice	50801	17541107
493627015	Husova	675	Hořice	Hořice	Hořice	50801	17541107
499524142	Mládežnická	329	Hostinné	Hostinné	Hostinné	54371	2397609
499524164	Deymova	1	Hostinné	Hostinné	Hostinné	54371	není k dispozici
499524344	Sluneční	377	Hostinné	Hostinné	Hostinné	54371	2398028
494940611	Vážní	891	Hradec Králové	Hradec Králové	Slezské Předměstí	50003	23910810
495220179	Hradecká	1690	2a	Hradec Králové	Nový Hradec Králové	50012	23819804
495220279	Hradecká	1690	2a	Hradec Králové	Nový Hradec Králové	50012	23819804
495264639	Brněnská	268	16	Hradec Králové	Nový Hradec Králové	50006	23805790
495264927	K Bříčce	1240		Hradec Králové	Nový Hradec Králové	50008	23815345
495267111	Hradecká	1690	2a	Hradec Králové	Nový Hradec Králové	50012	23819804
495268059	K Bříčce	1240		Hradec Králové	Nový Hradec Králové	50008	23815345
495274412	Jana Masaryka	632	28	Hradec Králové	Nový Hradec Králové	50012	23809281
495444450	Pražská třída	230	153z	Hradec Králové	Placice	50004	26087421
495511518	Hradební	1029	2	Hradec Králové		50002	23873591
495511535	Hradební	1029	2	Hradec Králové		50002	23873591
495511536	Hradební	1029	2	Hradec Králové		50002	23873591
495511624	Pospíšilova	324	7	Hradec Králové	Hradec Králové	50003	23866772
495511713	Komenského	234	6	Hradec Králové		50003	23865920
495512538	Tomkova	139	22	Hradec Králové		50002	23865075
495512924	Dlouhá	190		Hradec Králové		50002	23865555
495513391	Hradební	1029	2	Hradec Králové		50002	23873591
495513392	Hradební	1029	2	Hradec Králové		50002	23873591
495513454	Hradecká	868	1	Hradec Králové		50003	23872063

495513485	Komenského	234	6	Hradec Králové			50003	23865920
495513605	Komenského	269	9	Hradec Králové			50002	23866233
495514681	Hradecká	1231	11b	Hradec Králové	Hradec Králové		50003	25249762
495514814	Hradecká	1231	11b	Hradec Králové	Hradec Králové		50003	25249762
495518661	Hradecká	1231	11b	Hradec Králové	Hradec Králové		50003	25249762
495533973	Kutnohorská	59	23	Hradec Králové	Plačice		50004	23836946
495534230	Kutnohorská	59	23	Hradec Králové	Plačice		50004	23836946
495537517	U Koruny	217		Hradec Králové	Pražské Předměstí		50002	23885327
495538322	U Koruny	217	20	Hradec Králové	Pražské Předměstí		50002	23885327
495538697	Habrmanova	295	16	Hradec Králové	Pražské Předměstí		50002	23886056
495585748	Hradecká	647	1a	Hradec Králové	Hradec Králové		50003	23869879
491482226	Hostovského	910		Hronov			54931	25303601
491483136	Hostovského	281		Hronov	Hronov		54931	7468199
491483538	Jungmannova	277		Hronov			54931	7468156
491485048	Hostovského	910		Hronov			54931	25303601
495490339		100		Humburky	Humburky		50401	21021279
495493843		100		Humburky	Humburky		50401	21021279
495484110	Kozelkova	123		Chlumec nad Cidlinou	Chlumec nad Cidlinou IV		50351	15857531
495484521	Palackého	66		Chlumec nad Cidlinou	Chlumec nad Cidlinou III		50351	15853616
495484541	Palackého	66		Chlumec nad Cidlinou	Chlumec nad Cidlinou III		50351	15853616
495485104	Řihova	365		Chlumec nad Cidlinou	Chlumec nad Cidlinou IV		50351	15859959
495485125	Kozelkova	123		Chlumec nad Cidlinou	Chlumec nad Cidlinou IV		50351	15857531
495485712	Jungmannova	114		Chlumec nad Cidlinou	Chlumec nad Cidlinou I		50351	15851486
495486995	Řihova	365		Chlumec nad Cidlinou	Chlumec nad Cidlinou IV		50351	15859959
495486996	Řihova	365		Chlumec nad Cidlinou	Chlumec nad Cidlinou IV		50351	15859959
499397740	Horní promenáda	268		Janské Lázně			54225	20379102
499775103	Horní promenáda	268		Janské Lázně			54225	20379102
491810848	Národní	83		Jaroměř	Pražské Předměstí		55101	7278942
491810849	Národní	416		Jaroměř	Pražské Předměstí		55101	7282087
491812424	Husova	140		Jaroměř	Pražské Předměstí		55101	7279418
491812425	Studničkova	260		Jaroměř	Pražské Předměstí		55101	7280521
491812776	Na Ptákách	739		Jaroměř	Pražské Předměstí		55101	19958943
491813068	Palackého	142		Jaroměř	Jakubské Předměstí		55101	7274700
491813621	Studničkova	176		Jaroměř	Pražské Předměstí		55100	7279744
493523514	Bolzanova	511	Jičín	Jičín	Valdické Předměstí		50601	25343700
493531145	Bolzanova	287	Jičín	Jičín	Valdické Předměstí		50601	17525829
493531659	Týlova	812	Jičín	Jičín	Valdické Předměstí		50601	17530440
493532380	M. Koněva	467	Jičín	Jičín	Holínské Předměstí		50601	25338030
493532745	Bolzanova	287	Jičín	Jičín	Valdické Předměstí		50601	17525829



493533505	Fortna		39	Jičín	Staré Město	50601	17523168
493533595	Fortna		39	Jičín	Staré Město	50601	17523168
493534516	Tylova		812	Jičín	Valdické Předměstí	50601	17530440
493551384			124	Kopidlno		50732	17721180
493551421	náměstí Hilmarovo		1	Kopidlno	Kopidlno	50732	1770993
493552121	Rybniční		539	Kopidlno	Kopidlno	50732	1775880
493552173	náměstí Hilmarovo		114	Kopidlno	Kopidlno	50732	1772091
493552178			124	Kopidlno	Kopidlno	50732	17721180
495535337	Pražská třída	18	68	Hradec Králové	Kukleny	50004	23823135
495535386	Pražská třída	18	68	Hradec Králové	Kukleny	50004	23823135
495535400	Pražská třída	18	68	Hradec Králové	Kukleny	50004	23823135
494596487			340	Kvasiny		51702	21531471
494596488			340	Kvasiny		51702	21531471
494596489			340	Kvasiny		51702	21531471
493792348	Leontiny Mašínové		368	Lázně Bělohrad		50781	1766686
493792440	Kotýkova alej		128	Lázně Bělohrad		50781	1764284
493793562	Lázeňská		146	Lázně Bělohrad		50781	1764462
494627428			23	Ledce	Kláster nad Dědinou	51771	24343668
491421723	Hájkova		432	Náchod		54701	7443960
491423028	Purkyňova		446	Náchod	Náchod	54701	7444095
491423208	Bartoňova		903	Náchod		54701	7448635
491423980	Bartoňova		951	Náchod		54701	7449119
491426036	Smiřických		1237	Náchod	Náchod	54701	7451911
491426047	GPS: 50°24'09" - 16°12'09"			Náchod	Dobrošov (pevnost)	54701	GPS: 50°24'09" - 16°12'09"
491426748	Denisovo nábřeží		673	Náchod		54721	7446349
491427418	Smiřických		1237	Náchod	Náchod	54701	7451911
491427904	Purkyňova		446	Náchod	Náchod	54701	7444095
491428577	Němcové		738	Náchod	Náchod	54701	7446993
491428586	Purkyňova		446	Náchod	Náchod	54701	7444095
491433061	Broumovská		90	Náchod		54701	25291114
491433131	Bartoňova		951	Náchod	Malé Poříčí	54701	7449119
493520054	Jiráskova		1830	Nová Paka	Nová Paka	50901	17573441
493721075			117	Nová Paka	Heřmanice	50901	26428075
493721082	Jiráskova		1830	Nová Paka	Nová Paka	50901	17573441
493721650	Jiráskova		1830	Nová Paka	Nová Paka	50901	17573441
493722873	Kumburská		1015	Nová Paka	Nová Paka	50901	17565430
493722880	Masarykovo náměstí		2	Nová Paka		50927	17555558
493722938	Masarykovo náměstí		325	Nová Paka		50901	17558603
493723364	Masarykovo náměstí		325	Nová Paka		50901	17558603

493723464	Masarykovo náměstí	2	Nová Paka			50927	17555558
493723709	Havlova	403	Nová Paka			50927	17559341
493723784	Masarykovo náměstí	2	Nová Paka			50901	17555558
491470177	Nádražní	158	Nové Město nad Metují	Nové Město nad Metují		54901	7399502
491472843	Smetanova	144	Nové Město nad Metují	Nové Město nad Metují		54901	7399391
495426067	Jana Maláta	493	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20337761
495490301	Jana Maláta	493	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20337761
495490311	Jana Maláta	493	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20337761
495490318	F. Palackého	1240	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20343132
495490321	Jana Maláta	493	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20337761
495490331	Jana Maláta	493	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20337761
495490341	Jana Maláta	493	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20337761
495490351	Jana Maláta	493	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20337761
495490353	Jana Maláta	1869	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	25069802
495490377	Komenského	77	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20334613
495491039	Jana Maláta	493	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20337761
495491315	Jana Maláta	493	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20337761
495493028	Jana Maláta	492	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20337761
495493163	Jana Maláta	493	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20337761
495493325	Jana Maláta	493	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20337761
495493347	Jana Maláta	1889	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	25069802
495493349	Jana Maláta	493	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20337761
495493385	Jana Maláta	493	Nový Bydžov	Nový Bydžov		50401	20337761
494661382	Nádražní	169	Opočno	Opočno		51773	9773959
466412186	Nová	282	Parubice	Polabiny		53009	7795025
499736259		201	Pec pod Sněžkou	Pec pod Sněžkou		54221	21047341
494546552	Českých bratří	141	Poštejn			51743	9789979
494595598	Stříbrný vrch	199	Rokytnice v Orlických horách			51761	9797505
499886253	Tmavý důl	634	Rtyně v Podkrkonoší			54233	2364778
494530233	Jiráskova	1612	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou		51601	25441299
494530717	Hrdinů odboje	36	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou		51601	9841792
494533173	Fischerova	602	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou		51601	9846395
494534015	Kolowratská	1	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou		51601	9841458
494534203	Kolowratská	485	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou		51601	9845321
494534450	Jiráskova	2	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou		51601	9841466
494535438	Jiráskova	2	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou		51601	9841466
494535476	Javornická	1501	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou		51601	9855343
494535594	Českých bratří	1388	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou		51601	9854207
494535831	Pod Budínem	1179	Rychnov nad Kněžnou	Rychnov nad Kněžnou		51601	9852123

494535894	Jiráskova	2	Rychnov nad Kněžnou			51601	9841466
494620082	Jiráskova	506	Rychnov nad Kněžnou		Rychnov nad Kněžnou	51601	984549
494660327		153	Sedloňov		Sedloňov	51791	24346420
494660379		153	Sedloňov		Sedloňov	51791	24346420
495490646	Tovární	1	Skřivany		Skřivany	50352	15806821
495491336	Dr. Vojtěcha	93	Skřivany		Skřivany	50352	15807738
495496204	Chotělice	89	Smidary		Chotělice	50353	17412048
495496321	Chotělice	1	Smidary		Chotělice	50353	17411424
493532835	Soudná	12	Jičín			50601	25345028
495453206	Lipová	56	Stěžery			50321	15818721
495453806	Lipová	56	Stěžery			50321	15818721
499871103	Horská	134	Svoboda nad Upou		Svoboda nad Upou	54224	23139439
499871106	Horská	134	Svoboda nad Upou		Svoboda nad Upou	54224	23139439
499433273		50	Spindlerův Mlýn		Spindlerův Mlýn	54351	2344637
499523193		51	Spindlerův Mlýn		Spindlerův Mlýn	54351	2344645
499523518		49	Spindlerův Mlýn		Bedřichov	54351	2340763
491581170	náměstí Aloise Jiráska	44	Teplice nad Metují		Teplice nad Metují	54957	7364067
491581223	náměstí Aloise Jiráska	108	Teplice nad Metují		Teplice nad Metují	54957	7364555
491581520	Stifmenské podhradí	218	Teplice nad Metují		Teplice nad Metují	54957	7365586
499320325	Vítězslava Nezvala	358	Trutnov		Kryblice	54101	2272032
499397345	Maxima Gorkého	77	Trutnov		Kryblice	54101	2269104
499733386	Horská	160	Trutnov		Kryblice	54102	2276666
499733901	Horská	160	Trutnov		Horní Staré Město	54102	2276666
499810074	Maxima Gorkého	77	Trutnov		Horní Staré Město	54102	2276666
499811208	Maxima Gorkého	77	Trutnov		Kryblice	54101	2269104
499811216	Maxima Gorkého	77	Trutnov		Kryblice	54101	2269104
499811217	Maxima Gorkého	77	Trutnov		Kryblice	54101	2269104
499811218	Maxima Gorkého	77	Trutnov		Kryblice	54101	2269104
499811228	Maxima Gorkého	77	Trutnov		Kryblice	54101	2269104
499811231	Maxima Gorkého	77	Trutnov		Kryblice	54101	2269104
499811263	Maxima Gorkého	77	Trutnov		Kryblice	54101	2269104
499811264	Slezská	166	Trutnov		Kryblice	54101	2269104
499811272	Slezská	166	Trutnov		Vnitřní Město	54101	2292009
499811273	Slezská	166	Trutnov		Vnitřní Město	54101	2292009
499812147	Maxima Gorkého	77	Trutnov		Vnitřní Město	54101	2292009
499812156	Maxima Gorkého	77	Trutnov		Kryblice	54101	2269104
499812532	Maxima Gorkého	77	Trutnov		Kryblice	54101	2269104
499812533	Maxima Gorkého	77	Trutnov		Kryblice	54101	2269104
499813060	Slezská	166	Trutnov		Kryblice	54101	2269104
			Trutnov		Vnitřní Město	54101	2292009

499813061	Slezská		166		Trutnov	Vnitřní Město	54101	2292009
499813080	Horská		5		Trutnov	Střední Předměstí	54101	2256673
499815145	Horská		59		Trutnov	Střední Předměstí	54101	2257041
499815161	Maxima Gorkého		77		Trutnov	Kryblice	54101	2269104
499815627	Jiráskovo náměstí		325		Trutnov	Střední Předměstí	54101	2259753
499815724	Žižkova		277		Trutnov	Horní Předměstí	54101	2254131
499840093	Jiráskovo náměstí		325		Trutnov	Střední Předměstí	54101	2259753
499840103	Maxima Gorkého		77		Trutnov	Kryblice	54101	2269104
499841237	Sportovní		508		Trutnov	Poříčí	54103	2286505
495511050	Hradecká		1204	5	Hradec Králové		50003	23875364
495512003	Hradecká		868	1	Hradec Králové		50003	23872063
495514713	Hradecká		1204	5	Hradec Králové		50003	23875364
494320037	Mírové nám.		88		Týniště nad Orlicí	Týniště nad Orlicí	51721	9814159
499881436	Nábřeží		660		Upice	Upice	54232	30259665
494541518	Husovo náměstí		88		Vamberk		51754	9826017
491485041	Náchodská		285		Velké Poříčí		54932	7264216
491485042	Náchodská		285		Velké Poříčí		54932	7264216
499421127	Krkonošská		230		Vrchlabí		54301	2304201
499421544	Komenského		586		Vrchlabí		54301	2306476
499421545	Horská		258		Vrchlabí		54301	2300907
499421584	Komenského		586		Vrchlabí		54301	2306476
499422792	Tichá ulička		31		Vrchlabí	Hofejší Vrchlabí	54301	2299852
495447058	Chlum		66		Všestary		50312	15749746

Mgr. Digitalně  
**Jarmila** podepsal Mgr.  
**Konečná** Jarmila Konečná  
Datum:  
2016.07.19  
092412+0200

## Příloha č. 2 – Ceník služeb (modelová varianta)



Příloha č. 3 Model nabídkové ceny pro účely hodnocení (zároveň Příloha č. 2 Rámcové smlouvy)

Model nabídkové ceny na 24 měsíců

	jednotka	počet jednotek za účetní období (1 měsíc)	cena za jednotku bez DPH	cena celkem bez DPH (1 měsíc)
<b>MĚSÍČNÍ POPLATKY</b>				
Měsíční paušální platba za HTS	1 měsíční paušál	255	360,00	91 800,00
Měsíční paušální platba za SDN 2	1 měsíční paušál	179	390,00	69 810,00
Měsíční paušální platba za SDN 30	1 měsíční paušál	13	900,00	11 700,00
Měsíční paušální platba VoIP 1 kanál SIP	1 měsíční paušál	45	50,00	2 250,00
<b>ODCHOZÍ HOVORY v tarifaci 60+1</b>				
místní a dálkové hovory, neveřejné sítě do sítě mobilních operátorů	1 minuta 1 minuta	89 353 32 419	0,40 0,99	35 741,20 32 094,81
Provozní blok 10 čísel	1 měsíční paušál	71	45,00	3 195,00
Provozní blok 100 čísel	1 měsíční paušál	21	200,00	4 200,00
Provozní blok 1000 čísel	1 měsíční paušál	7	899,00	6 293,00
<b>DATOVÉ SLUŽBY</b>				
s asymetrickou přenosovou rychlostí do 20 MBit/s	1 měsíční paušál	122	412,00	50 264,00
s asymetrickou přenosovou rychlostí do 40 MBit/s	1 měsíční paušál	17	550,00	9 350,00
se symetrickou přenosovou rychlostí 4 MBit/s	1 měsíční paušál	4	2 500,00	10 000,00
se symetrickou přenosovou rychlostí 8 MBit/s	1 měsíční paušál	6	4 400,00	26 400,00
se symetrickou přenosovou rychlostí 10 MBit/s	1 měsíční paušál	2	5 700,00	11 400,00
se symetrickou přenosovou rychlostí 20 MBit/s	1 měsíční paušál	3	9 000,00	27 000,00
pevná IP adresa   veřejný pevný IP/6/64 rozsah	1 měsíční paušál	64	99,00	6 336,00

**CELKEM bez DPH za 1 měsíc**

**397 834,01**

**CELKEM bez DPH za 24 měsíců**

**9 548 016,24**

**Sazba DPH**

**21,00%**

**CELKEM s DPH za 24 měsíců**

**11 553 099,65**





Příloha č. 3 – Všeobecné podmínky  
Poskytovatele

---





## SMLUVNÍ PODMÍNKY

### VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

O2 Czech Republic a.s., IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

V Praze dne 29.3.2016

Znění účinné od 30.4.2016

#### 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 sítě:** O2 poskytuje Služby na území České republiky v souladu s mezinárodně uznávanými standardy. Poskytuje je prostřednictvím veřejných mobilních sítí elektronických komunikací O2 („Mobilní sítě“) a prostřednictvím veřejných pevných sítí („Pevné sítě“) smluvního operátora. Souhrnně se označují jako „Sítě“. Služby jsou dostupné všude tam, kde je území pokryto těmito Sítěmi. Kvalitu Služeb ovlivňují jednak technické možnosti Sítí ale i fyzikální zákony a vnější vlivy z okolí. Těmito 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 veřejné 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:** Ceníky O2 obsahují ceny za jednotlivé Služby, ceny týkající se Speciálních nabídek, ceny za nájem koncových zařízení i výši smluvních pokut za porušení povinností podle Smlouvy. Obsahují 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 prodejnách 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 rodný list.

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 zletilosti 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:** Zájemce může uplatnit Návrh písemně na Kontaktních místech. Návrh je možné podepsat i vlastnoručním digitálním podpisem do elektronického souboru digitálním perem za pomoci snímací podložky nebo tabletu.
- 2.5 Lze využít i prostředky komunikace na dálku:** Zájemce může uplatnit Návrh i elektronicky nebo telefonicky, pokud to není vyloučeno v Provozních podmínkách k příslušné Službě.
- 2.6 Neúplný Návrh:** Pokud Zájemce 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 Zájemce 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 69346925 („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 Zájemce:
- úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
  - uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odst. 2.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
  - neplnil nebo neplní své závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
  - nesložil u O2 požadované zálohy či jistoty v souladu s aktuálními Ceníky,
  - vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,
  - odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných O2,
  - odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují smluvním podmínkám, nebo
  - smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jinými slovy.

O2 sdělí Zájemci 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 Zájemce 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 Zájemce Specifikaci již podepsanou ze strany O2, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení bez zbytečného odkladu zpět O2. Za informaci o akceptaci Návrhu se považuje 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:** Závazek 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. Závazek je povinen ve Specifikaci uvést platný identifikační kód - číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“), popř. pokud opouštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, jiným způsobem prokázat, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opouštěného poskytovatele. Služba bude zřízena na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení žádosti O2, ne však dříve než je ukončena smlouva u opouštěného poskytovatele. Služba bude zřízena:

- a) v Mobilní síti na nové SIM kartě, kterou Účastník obdrží od O2, nebo
- b) v Pevné síti na přípojce, která musí být aktivní k požadovanému datu přenesení čísla.

Podobně si lze od jiného poskytovatele k O2 převést i službu internetového připojení v pevné síti, a to bez přenesení telefonního čísla. Podrobnější pravidla pro jednotlivé druhy Služeb mohou být stanovena v Provozních podmínkách.

### 3. Práva a povinnosti O2

3.1 O2 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 Sítí**) udržovat své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby umožňovaly poskytování vysoce kvalitních služeb,
- c) (**odstraňování závad**) odstraňovat závady vzniklé v Sítích či na zařízeních O2 co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude O2 postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku,
- d) (**lhůty pro zřízení Služby**) zřídit Službu ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách, příp. v Ceníku, nebyla-li s Účastníkem dohodnuta jiná lhůta,
- e) (**vyrovnání při předčasném ukončení Smlouvy**) stanovit v Ceníku, pokud s Účastníkem sjedná uzavření Smlouvy nebo zřízení Služby na dobu určitou, přiměřený nárok O2 na vyrovnání v případě předčasného ukončení takové Služby nebo Smlouvy. O výši takového nároku bude O2 Účastníka bezplatně informovat prostřednictvím zákaznické linky.

3.2 O2 je oprávněna:

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

### 4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1 Účastník je oprávněn:

- a) (**užívání Služeb**) řádně užívat Služeb O2, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k přeprodeji,
- b) (**ohlašování poruch**) bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracoviště O2 uvedené v Provozních podmínkách, případně ve Specifikaci. O2 je oprávněna požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
- c) (**užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeprodeje“**) umožnit užití Služeb třetí osobě jako „Uživateli“. Pokud však kdokoli hodlá vyžadovat od jiné osoby za užití Služeb úplatu nebo umožnit užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nemůže tak učinit bez uzavření smlouvy podle § 79 a násl. Zákona č. 127/2005

Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“). Vyloučení této podmínky není možné bez souhlasu představenstva O2. Vydávání Služeb O2 za služby jiného subjektu je zakázáno. V případě porušení těchto podmínek přecházejí práva i povinnosti Účastníka na koncového Uživatele Služeb, jakmile s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem Služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody,

- d) (**právo na informace**) požádat O2 o sdělení informací o Službách poskytovaných Účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka apod. O2 sdělí takové informace pouze v případě, že Účastník nebo zástupce Účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany O2 pro poskytování takových informací,
- e) (**oddělený roaming**) čerpat roamingové služby v rámci Evropské unie trvale od jiného poskytovatele, který má s O2 uzavřenu příslušnou smlouvu. Tato změna poskytovatele není zpoplatněna a dojde k ní do 24 hodin od uplatnění žádosti o převod služby u přejímajícího poskytovatele. V případě mobilního připojení k internetu lze takto čerpat služby i na základě jednorázového požadavku u vybraného poskytovatele. Více informací o odděleném roamingu je k dispozici na Internetových stránkách.

#### 4.2 Účastník se zavazuje:

- a) (**oznamování změn údajů**) po celou dobu účinnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat O2 změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, Fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. O2 může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
- b) (**zákaz zásahů do Sítě**) neprovádět změny na zařízení Sítě, včetně koncového bodu Sítě, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat,
- c) (**užívání Služeb pouze povolenými způsoby**) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám. Porušením tohoto závazku může být zejména užití SIM karet O2 v zařízeních, které umožňují propojování hovorů započatých na telefonních číslech účastníků jiného poskytovatele na telefonní čísla Účastníků O2 nebo naopak (např. GSM brány), a dále systematické umožnění komunikace účastníkům jednoho poskytovatele s účastníky jiného poskytovatele za účelem obcházení existujících smluv o propojení,
- d) (**užívání schválených zařízení**) užívat Služeb pouze prostřednictvím telekomunikačních koncových zařízení nebo jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v Sítích v ČR; O2 si vyhrazuje právo určit v Provozních podmínkách, popř. v Ceníku, že k užívání Služeb prostřednictvím určitých komunikačních zařízení je Účastník oprávněn pouze s předchozím písemným souhlasem O2.
- e) (**ochrana Sítí a Služeb**) užívat dodatečně 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 O2 podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky,
- h) (**ochrana kódů**) chránit před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím ztráty přístupové kódy, identifikační klíče, PIN, PUK a všechny další kódy („Kódy“), které mu O2 předala,
- i) (**osobní projednání**) dostavit se na písemnou výzvu O2 ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny O2.
- j) (**zneužití výhod**) nezneužívat výhody poskytované v rámci tarifů nebo marketingové akce; zneužitím se mimo jiné rozumí (a) umělé nebo automatické generování hovorů nebo zpráv (b) užívání výhody primárně za účelem získání jakéhokoliv jiného finančního či jiného prospěchu Účastníka, popř. třetí strany, přesahujícího poskytnutou výhodu, a to na úkor O2 a (c) využívání výhody v rozsahu přesahujícím maximální předpokladatelné chování Účastníka, ledaže Účastník prokáže, že se jednalo o standardní využití Služby, nebo poskytne O2 uspokojivé vysvětlení.

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

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

## 5.4 Platební podmínky:

- 5.4.1 **Elektronické vyúčtování:** O2 vystavuje vyúčtování ceny za Službu bezplatně v elektronické formě. Tištěné vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno na výslovnou žádost Účastníka a za cenu stanovenou v Ceníku. V případě, že je vystavováno elektronické vyúčtování, je toto vyúčtování daňovým dokladem. Vyúčtování se nevystavuje za zúčtovací období, v nichž Účastníkovi nebyla poskytnuta žádná Služba.
- 5.4.2 **Druhy a rozsah vyúčtování:** O2 vystavuje vyúčtování podle druhu Služby. Účastník si může objednat vystavení souhrnného vyúčtování jednou položkou nebo položkového vyúčtování ceny obsahujícího rozpis jednotlivých poskytnutých Služeb. Vyúčtování jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných Českým telekomunikačním úřadem („ČTÚ“, viz [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).
- 5.4.3 **Zúčtovací období, odesílání vyúčtování a DUZP:** Zúčtovacím obdobím je období stanovené O2, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Služby jsou poskytovány ve smluveném rozsahu a účtovány po jednotlivých zúčtovacích obdobích. Obvyklá délka zúčtovacího období je 30, resp. 31 kalendářních dnů, a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. Po skončení zúčtovacího období O2 změří skutečnou spotřebu Služeb podle provozních údajů a na jejich základě vystaví vyúčtování obsahující paušály a další sjednané platby. Pokud některou ze Služeb není možno Účastníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období. To platí zejména pro vyúčtování Služeb poskytnutých v Sítích smluvních operátorů.

Elektronické vyúčtování ceny za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude ze strany O2 odesláno do zabezpečeného internetového úložiště na adrese [www.mojeo2.cz](http://www.mojeo2.cz). Zde jsou vyúčtování archivována po dobu 12 měsíců od vystavení. O2 dále zašle vyúčtování i na e-mailovou adresu sdělenou Účastníkem. U služeb v Mobilních sítích je lhůta odeslání do 11 kalendářních dnů a u služeb v Pevných sítích do 15 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Je-li objednáno tištěné vyúčtování, bude podáno u držitele poštovní licence jako běžná zásilka, a to na adresu pro doručování vyúčtování v ČR („Fakturační adresa“) naposledy oznámenou Účastníkem. V rámci identifikace Fakturační adresy může Účastník označit i třetí osobu, již je pak O2 oprávněna předkládat vyúčtování a sdělovat výši případných pohledávek za Účastníkem. Změna Fakturační adresy znamená změnu Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b).

Datem uskutečnění zdanitelného plnění podle zákona o DPH je den zjištění skutečné spotřeby. U Služeb, kde datum uskutečnění zdanitelného plnění nelze stanovit jako den zjištění spotřeby, je v souladu se zákonem o DPH sjednáno dílčí plnění, přičemž každé dílčí plnění se považuje za uskutečnění dnem vystavení vyúčtování. Poskytnutí Služby je plněním hlavním. Pokud je ke Službě dodáno koncové zařízení, je dodávka koncového zařízení vedlejším plněním k poskytnutí Služby.

- 5.4.4 **Nedorazí-li vyúčtování včas:** V případě, že Účastníkovi nebude doručeno vyúčtování do 12. kalendářního dne od ukončení zúčtovacího období u Služeb v Mobilních sítích, resp. do 16. kalendářního dne u Služeb v Pevných sítích, je Účastník oprávněn požádat O2 o opis vyúčtování. Nepožádá-li Účastník o opis vyúčtování do 6 kalendářních dnů od uplynutí lhůty pro doručení, má se za to, že vyúčtování bylo doručeno poslední 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 **Splatnost a způsoby platby:** Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě. Není-li ve vyúčtování uvedena jiná doba splatnosti, je vyúčtování splatné do 18 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u Služeb v Mobilních sítích a do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u Služeb v Pevných sítích. Platbu je možno provést za podmínek stanovených O2 některým ze způsobů:
- inkasem z bankovního účtu,
  - příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu O2,
  - prostřednictvím SIPO (pouze za Služby v Pevných sítích, kde byl tento způsob sjednán do 31.8.2015),
  - platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A.
- Zrušení nebo změna způsobu platby bude provedena od nejbližšího vyúčtování Služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí žádosti o zrušení nebo změnu způsobu platby bude technicky možné. U Účastníků, kteří mají způsob platby prostřednictvím SIPO, 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 O2 je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Účastníka uhradit

vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud inkasní platba z důvodu na straně Účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je O2 oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je Účastník povinen prokazatelně oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.

- 5.4.8 **Výzva k okamžité úhradě ceny nebo jistoty:** Kdykoli před skončením zúčtovacího období je O2 oprávněna zaslat Účastníkovi na adresu naposledy oznámenou O2 nebo osobně Účastníkovi předat odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě ceny za poskytnuté Služby, resp. úhradě stanovené zálohy či jistoty, pokud má O2 důvodné podezření, že Účastník:
- a) zneužívá Služby nebo
  - b) nebude řádně hradit částky ve výši ceny poskytovaných Služeb nebo
  - c) umožní třetí osobě zneužívání Služeb nebo
  - d) spotřeboval Služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit.
- Záloha bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období. Jistota bude Účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny podmínky pro její vrácení.
- 5.4.9 **Splnění závazku, variabilní symbol:** Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na stanovený účet O2. Variabilní symbol je vždy uveden na příslušném vyúčtování a může být Účastníkovi na jeho žádost sdělen i jiným způsobem, např. telefonicky. Účastník je povinen zaplatit O2 vyúčtovanou částku včetně DPH. Zajištění DPH ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb. (zákon o DPH) není možné bez předchozí písemné dohody Účastníka a O2, k jejímuž uzavření je za O2 oprávněno pouze představenstvo.
- 5.5 **Započtení Účastníkem:** Pohledávky O2 může Účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu O2.
- 5.6 **Úhrada při obnovení Služby:** V případě, že bylo Účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování Služeb z důvodů vzniklých na straně Účastníka (např. Účastník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je O2 oprávněna požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování Služeb v původním rozsahu.
- 5.7 **Postup O2 při nehracení vyúčtování:** Nezaplatil-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, O2 jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky O2 za Účastníkem. Po marném uplynutí náhradní lhůty může O2 Účastníkovi omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. O2 neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
- 5.8 **Úrok z prodlení a smluvní pokuta:** O2 je oprávněna účtovat Účastníkovi ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy. Za nedodržení nebo porušení smluvních povinností může být účtována a vymáhána smluvní pokuta dohodnutá ve Smlouvě. Úroky z prodlení a smluvní pokuty se Účastník zavazuje uhradit nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo O2 domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.
- 5.9 **Upomínky:** Nezaplatí-li Účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, může ho O2 na prodlení upozornit i elektronicky, hlasovou či SMS zprávou nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 5.10 **Postup při závadě či poruše:** Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně O2, sníží O2 přiměřeně cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že Účastník bez zbytečného odkladu ohlásí O2 poruchu nebo se O2 dozví o závadě jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu).
- 5.11 **Paušální platby:** Nestanoví-li příslušný Ceník jinak, je Účastník povinen hradit sjednanou cenu za Službu v plné výši až do zrušení Služby.
- 5.12 **Inkasní agentury:** O2 je oprávněna zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s O2.
- 5.13 **Použití uhrazených částek:** Finanční plnění ze strany Účastníka může O2 použít zpravidla v tomto pořadí:
- a) na úhradu závazků Účastníka vzniklých z Platebních transakcí nebo
  - b) na úhradu smluvních pokut a pohledávek O2 vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí Služeb, a to i pohledávek nesplatných včetně jejich příslušenství nebo
  - c) k uspokojení pohledávek O2 vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním Služeb včetně jejich příslušenství.



- 5.14 **Neidentifikované platby:** Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu a nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku Účastníka. Jakmile O2 takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nenaloží-li podle okolností s finančním plněním dle odst. 5.13.
- 5.15 **Změna režimu DPH:** Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté Služby. O2 žádosti vyhová, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.

## 6. Osobní, provozní a lokalizační údaje a jejich zpracování

- 6.1 **Databáze Účastníků, Provozní a Lokalizační údaje:** O2 vede aktuální databázi svých Účastníků, oprávněných zástupců Účastníků a Uživatelů (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb („Údaje“). Zásady zpracování těchto údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, který je k dispozici na Internetových stránkách O2.
- 6.2 **Zpracování údajů nutné pro poskytování Služeb** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů“.
- 6.3 **Sdílení údajů s dalšími správci** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.
- 6.4 **Zpracování údajů pro účely marketingu:** Subjekt údajů souhlasí s tím, že O2 je oprávněna:
- sama nebo prostřednictvím zpracovatelů uvedených v Zásadách zpracování osobních údajů zpracovávat Údaje a třídít je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení Služeb a vlastních produktů nebo služeb a produktů jiných subjektů a pro další marketingové a obchodní účely O2 a jiných subjektů, a to v rozsahu, v jakém byly Údaje poskytnuty Subjektem údajů, nebo získány v souvislosti s poskytováním Služeb; pro tyto účely bude O2 zpracovávat Provozní a lokalizační údaje maximálně po dobu tří měsíců ode dne jejich vzniku, ostatní Údaje pak do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy;
  - třídít Údaje dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení služeb a produktů jiných subjektů společně s osobními údaji, které Subjekt údajů na základě souhlasu poskytl subjektu, pro jehož nabídku produktů a služeb jsou údaje Subjektu údajů zpracovány; a
  - nadále zpracovávat pro účely uvedené v odst. 6.6 jméno, příjmení, adresu a jiné kontaktní údaje (včetně telefonního čísla a e-mailového spojení) Subjektu údajů i po vypořádání práv a povinností ze Smlouvy.
- 6.5 **Evidence údajů v registrech dlužníků:** O2 je podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele („ZOSp“) pro účely ochrany práv a právem chráněných zájmů prodávajících a spotřebitelů oprávněna předat identifikační údaje, údaje vypovídající o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti Subjektu údajů do registrů, které slouží k vzájemnému informování prodávajících o schopnosti a ochotě spotřebitelů plnit své závazky. K tomuto předání není třeba souhlasu Subjektu údajů a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti Subjektu údajů. O2 se účastní Registru fyzických osob a Registru podnikajících fyzických osob (IČ) sdružení SOLUS („Registry“). Registry obsahují databázi subjektů údajů, které porušily smluvní závazek řádně platit za poskytnutou službu, a O2 je oprávněna do nich za účelem ověření a hodnocení platební morálky Subjektu údajů nahlížet i bez souhlasu Subjektu 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 O2 a na [www.solus.cz](http://www.solus.cz). O2 může rozšířit svou účast i na další registry dlužníků. V takovém případě O2 uveřejní informaci o účasti v novém registru dlužníků.

Pro případ změny právní úpravy, subjekt údajů souhlasí s tím, že jeho osobní údaje budou v rozsahu, v jakém to připouští ZOSp, ze strany O2 předávány sdružení SOLUS a sdružením SOLUS nadále zpracovávány v Registrech.

Subjekt údajů má právo na informace o osobních údajích, které o něm SOLUS zpracovává, právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů („ZOOÚ“), a v případě podezření na porušení povinností při zpracování údajů má právo obrátit se na sdružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uouu.cz](http://www.uouu.cz)) s žádostí o zajištění opatření k nápravě.

- 6.6 **Obchodní sdělení:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej O2 informovala o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní sdělení (případně jen „OS“), a to využitím jeho poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.
- 6.7 **Účastnický seznam:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 zpřístupnila telefonní číslo Subjektu údajů ostatním Účastníkům v rámci Sítě nebo třetím osobám. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že O2 zveřejní jeho jméno,

příjmení, adresu a telefonní číslo, popř. i obchodní firmu, sídlo či místo podnikání, adresu elektronické pošty, příp. dalších dohodnuté údaje a informaci o tom, zda si Účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, v tištěném nebo elektronickém seznamu Účastníků a že tato data budou přístupná i prostřednictvím informační služby O2 na základě dotazů. O2 poskytne výše uvedená data o Účastníkovi osobám oprávněným k vydání účastnického seznamu nebo poskytování informační služby. Subjekt údajů dále souhlasí s uveřejněním údajů pro jiný účel veřejného seznamu, než je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních údajů, např. vyhledávání podle oboru činnosti.

6.8 **Monitorování komunikace s O2** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

6.9 **Odvolání 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, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na Internetových stránkách) po řádné identifikaci Subjektu údajů. Formu projevu vůle může stanovit O2 a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. V případě, že Subjekt údajů udělí opětovný souhlas se zpracováním Údajů, platí i pro Údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.

6.10 **Právo na informace** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

## 7. Reklamac

7.1 **Lhůta pro podání reklamac:** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu. **Reklamac na vyúčtování ceny** je Účastník oprávněn uplatnit u O2 bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamac nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby. **Reklamac na poskytovanou Službu** je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

7.2 **Vyřízení reklamac:** O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamac. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním operátorem, je O2 povinna vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.

7.3 **Vracení částek a dobropisy:** V případě, že bude reklamac shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamac vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany O2 započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů O2 povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany O2.

## 8. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

8.1 O2 je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:

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

8.2 O2 je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:

- a) **(porušování povinností)** porušuje smluvní podmínky včetně povinností stanovených ve Speciální nabídce,
- b) **(neschválené služby)** užívá Sít' a Služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 1,
- c) **(neuhrazení ceny ani po upozornění)** je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění,
- d) **(neschválené zařízení)** používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR,

- e) (odmítnutí záruk) odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou O2,
- f) splňuje podmínky pro omezení nebo přerušení služeb podle odst. 9.14.2,
- g) (nemožnost komunikace s Účastníkem) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany O2 na poslední známou adresu Účastníka vedenou v databázi O2 nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

- 8.3 **Úmrtí Účastníka:** O2 přeruší poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka na žádost osoby, která doloží úmrtní list.
- 8.4 **Přístroj poškozující Síť:** O2 je na základě souhlasu ČTÚ oprávněna nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození Sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost Sítě. Za mimořádných okolností je O2 po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněna přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu Sítě.
- 8.5 **Obnovení Služeb:** Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který O2 stanoví, O2 obnoví poskytování Služby v původním rozsahu podle odst. 5.6.

## 9. Zřízení, změna a zrušení Služby

- 9.1 Účastník je po uzavření Smlouvy oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, a to zejména:
- a) žádost o změnu identifikačních údajů podle odst. 2.2,
  - b) žádost o zřízení, změnu nastavení včetně změny Fakturační adresy, či zrušení Služby.
- 9.2 **Podání žádosti o změnu Smlouvy:** Žádost o změnu se podává způsobem stanoveným ze strany O2, zpravidla písemně na určeném formuláři O2. Formuláře žádosti o změnu jsou k dispozici na Kontaktních místech a na Internetových stránkách. Žádost o změnu musí vždy obsahovat údaje vyžadované pro danou změnu v příslušném formuláři a musí být dostatečně určitá.
- 9.3 **Užívání Identifikačního klíče Autorizovaným účastníkem:** Za podmínek stanovených v příslušných Provozních podmínkách je Autorizovaný účastník oprávněn žádat o zřízení, změnu nastavení či zrušení vybraných Služeb prostřednictvím Identifikačního klíče. Autorizovaný účastník je povinen chránit Identifikační klíč před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím. Při užívání Identifikačního klíče platí, že veškeré operace uskutečněné po řádném zadání Identifikačního klíče kdykoli až do okamžiku, kdy bude O2 případně oznámena ztráta, odcizení, vyrazení nebo zneužití Identifikačního klíče, jsou právními úkony zavazujícími Autorizovaného účastníka.
- 9.4 **Údaje jako při uzavírání Smlouvy:** Ve vztahu k údajům, které Účastník uvede v žádosti o změnu Smlouvy, se uplatní práva a povinnosti O2 a Účastníka podle odst. 2.2.
- 9.5 **Změna identifikačních údajů:** Žádost o změnu podle odst. 9.1 písm. a) je Účastník povinen podat vždy bez zbytečného odkladu poté, kdy dojde ke změně identifikačních údajů, které Účastník sdělil O2 (např. ke změně obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ Účastníka, změna skutečnosti, zda je plátcem DPH, nebo změny plnění podmínek dle odst. 5.15).
- 9.6 **Rozsah žádosti o změnu:** Pokud Účastník výslovně neuvede, že změna podle odst. 9.1 písm. b) se má týkat konkrétní Služby, platí, že žádá o změnu ve vztahu ke všem Službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní Služba či více Služeb, má se za to, že Účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto Službám. V pochybnostech má O2 právo požadovat upřesnění žádosti Účastníka, zejména tehdy, když není zřejmé, které Služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění.
- 9.7 **Zřízení Služby:** Pokud Účastník žádá o zřízení další Služby, uplatní se přiměřeně ustanovení článku 2.
- 9.8 **Změna nastavení Služby** spočívající ve změně Účastníkem zvoleného tarifu nebo cenového plánu je obecně povolena pouze jedenkrát během daného účtovacího období; další podmínky mohou vyplývat z Ceníku.
- 9.9 **Výpověď – zrušení Služby ze strany Účastníka:** Účastník může podat výpověď, resp. žádost o zrušení Služby:
- 9.9.1 (podstatná změna podmínek vedoucí ke zhoršení postavení) pokud O2 jednostranně provede podstatnou změnu smluvních podmínek vedoucí ke zhoršení postavení Účastníka ve smyslu odst. 17.6, je Účastník oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti dané změny žádat o zrušení Služby a Služba bude zrušena dnem doručení žádosti O2, resp. dnem použití ČVOP, přičemž Účastníkovi, který má sjednanu Speciální nabídku, nebude účtována sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky, nebo
  - 9.9.2 (opatření k ochraně Sítě) pokud O2 zavádí ve smyslu odst. 3.2 písm. f) dodatečné opatření k ochraně Sítě. Služba bude zrušena poslední kalendářní den příslušného účtovacího období, v němž byla žádost doručena O2, přičemž Účastník je povinen podat tuto žádost nejpozději do 15 kalendářních dnů od zavedení dodatečné ochrany Sítě, nebo

- 9.9.3 (převod účastnictví) pokud třetí osoba se souhlasem Účastníka podá O2 Návrh, případně žádost o zřízení Služby (Specifikaci) týkající se totožného telefonního čísla. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2 schválen Návrh, případně žádost o zřízení Služby třetí osoby. V tomto případě musí O2 obdržet žádost třetí osoby o zřízení Služby a žádost Účastníka o zrušení Služby zároveň, nebo
- 9.9.4 i bez uvedení důvodu; v takovém případě bude Služba zrušena po uplynutí **výpovědní doby** v délce šesti týdnů, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení žádosti o zrušení Služby O2, není-li v Provozních podmínkách stanoveno jinak.

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

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

- a) **zrušení Služby i s telefonním číslem** tím, že se nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP na určené lince O2, nebo
  - b) **zrušení Služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli** tím, že se nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP přejímajícímu poskytovateli (viz odst. 9.15).
  - c) **ČVOP může účastník použít též ke zpětvzetí výpovědi** tím, že ČVOP nepoužije ani jedním ze způsobů uvedených výše pod písm. a) nebo b). Pouze v **případě písemné výpovědi** je třeba návrh na zpětvzetí výpovědi doručit O2 rovněž písemně, jinak (nebude-li O2 včas doručen požadavek na přenesení čísla) dojde uplynutím výpovědní doby ke zrušení Služby i s telefonním číslem.
  - d) **převod služby O2 Internetové připojení** k jinému poskytovateli bez přenesení telefonního čísla. (K tomuto účelu může být použit i jiný kód než ČVOP 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 i v případě, že O2 do 20 pracovních dní nedoručila Účastníkovi oznámení o odmítnutí žádosti. Žádost o změnu se okamžikem schválení stává součástí Smlouvy.
- 9.11 **Omezení změn Smlouvy:** O2 je oprávněna podmínit provedení změny Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b) složením či navýšením jistoty či zálohy, úhradou všech pohledávek O2 za Účastníkem, nebo oběma uvedenými požadavky současně. O2 je oprávněna omezit možnost změn Smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušení poskytování Služeb dle čl. 8, jakož i v průběhu výpovědní doby Smlouvy.
- 9.12 **Změny jinak než písemně:** O2 se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy podle odst. 9.2. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace Účastníka prostřednictvím Identifikačního klíče, případně jiným způsobem stanoveným O2.
- 9.13 **Rušení Služeb a trvání Smlouvy:** Zrušením jednotlivé Služby není ukončena Smlouva. Ostatní Služby Účastníka zůstávají nedotčeny. Zrušením všech Služeb je automaticky ukončena i Smlouva, pokud Účastník nemá závazky vyplývající z Rámcové dohody nebo jiných ujednání k odběru určitého objemu služeb po určité době.
- 9.14 **Výpověď - zrušení Služby ze strany O2:** Ke zrušení Služby ze strany O2 na základě oznámení o zrušení Služby může dojít v následujících případech:
- 9.14.1 (**porušování povinností Účastníka**) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Službu uvedenou ve vyúčtování ceny; zrušit Službu je možné pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny. Uhradí-li Účastník veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbývá výpověď O2 platnosti a účinnosti a poskytování Služeb bude automaticky obnoveno.
  - 9.14.2 (**likvidace či insolvence**) Účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku. V těchto případech je O2 současně s odesláním oznámení o zrušení Služby oprávněna omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění.

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

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

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

9.15 **Přenesení čísla k jinému poskytovateli:** Účastník má právo v průběhu výpovědní doby dle bodů 9.9.1, 9.9.2 a 9.9.4 požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Žádost se podává prostřednictvím přejímajícího poskytovatele služby, kterému se Účastník identifikuje sdělením platného kódu ČVOP nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby.

Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o přenesení čísla doručena přejímajícímu poskytovateli. Telefonní číslo je možné přenést ke konci výpovědní doby. Pokud konec výpovědní doby nepřipadne na pracovní den, může Účastník požádat o přenesení čísla již k nejbližšímu předcházejícímu pracovnímu dni; tím souhlasí s odpovídajícím zkrácením výpovědní doby. Přenesením čísla je ukončeno poskytování Služby u O2. Pokud bude žádost o přenesení doručena přejímajícímu poskytovateli později než čtvrtý pracovní den před koncem výpovědní doby, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování služby na daném telefonním čísle. Číslo nelze přenést, pokud před doručením žádosti o přenesení od přejímajícího poskytovatele byla Služba zrušena nebo přerušena ve smyslu čl. 8.

Přenesením čísla dojde:

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

## 10. Ukončení Smlouvy

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

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

## 11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

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

- a) omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
- b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
- c) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- d) ztráty, odcizení, vyzrazení nebo zneužití 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 Sítě,
- c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
- d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- e) poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

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

## 12. Právo a soudní příslušnost

- 12.1 **Český právní řád:** Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy a VP se řídí právním řádem ČR. Na všechny závazkové vztahy na základě Smlouvy se bez ohledu na datum jejich vzniku uplatní příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pohledávky a dluhy vzniklé před jeho účinností se řídí dosavadní právní úpravou.
- 12.2 **Pravomoc ČTÚ, soudů, ČNB a finančního arbitra:** Ve sporech mezi O2 a Účastníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dozorovým orgánem pro platební služby dle čl. 15 VP a zákona č. 284/2009 Sb. je Česká národní banka, se sídlem Senovážná 3, 115 03 Praha 1 ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)), ohledně sporů týkajících se platebních služeb lze podat také návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb.

## 13. Speciální nabídka O2

- 13.1 **Doba trvání Speciální nabídky:** V případě, že Účastník splní stanovené podmínky a požádá o zřízení Služby nebo o změnu nastavení Služby za podmínek speciální nabídky uvedené v Ceníku nebo Provozních podmínkách pro příslušnou Službu („Speciální nabídka“), vztahují 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, jiném ceníku O2, Speciální nabídce nebo ve Smlouvě („Doba trvání Speciální nabídky“). Po celou dobu trvání Speciální nabídky je účastník povinen řádně užívat Služeb a dodržovat smluvní podmínky včetně hrazení dohodnutého měsíčního paušálu za Službu, případně též ceny za Služby čerpané nad rámec měsíčního paušálu a částky Platebních transakcí. O2 má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu za Službu po celou dobu trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo na minimální plnění podle odst. 13.4.
- 13.2 **Obecně nelze Speciální nabídky kombinovat:** Využitím Speciální nabídky může Účastník získat zboží nebo Služby za zvýhodněnou cenu, popř. jiné výhody uvedené ve Speciální nabídce. Jednotlivé Speciální nabídky stejného druhu ani různých druhů nelze vzájemně kombinovat, nestanoví-li O2 jinak.
- 13.3 **Lhůta pro aktivaci:** Ke zřízení Služby nebo aktivaci zařízení požadovaných Účastníkem v rámci Speciální nabídky dojde ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách nebo v Ceníku, jinak do 10 dní od podání žádosti.
- 13.4 **Minimální plnění:** V případě, že Účastník využije Speciální nabídku a zároveň se v jejím rámci zaváže k minimálnímu plnění, je povinen po dobu uvedenou ve Speciální nabídce hradit měsíčně za Služby O2 nejméně částku odpovídající výši sjednaného minimálního plnění. Částky vyúčtované za Platební transakce se do minimálního plnění nezapočítávají. Pokud Účastník po dobu uvedenou Speciální nabídce odebere v některém zúčtovacím období Služby O2 v nižší hodnotě než je částka minimálního plnění, je O2 oprávněna vyúčtovat Účastníkovi a Účastník povinen uhradit O2 doplatek ve výši rozdílu mezi částkou vyúčtovanou za skutečně poskytnuté Služby a výši sjednaného minimálního plnění.
- 13.5 **Sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky:** Pokud spotřebitel požádá o zrušení Služby ke dni, který předchází poslednímu dni Doby trvání Speciální nabídky, je povinen uhradit paušální odškodnění za neodebrané služby (tj. za předčasné ukončení závazku 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 rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku.

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

- 13.6 **Omezení platná pro přerušení Služeb:** Během Doby trvání Speciální nabídky může požádat o přerušení poskytování Služeb pouze:
- Účastník po dobu záruční opravy mobilního telefonu nebo jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to na dobu od přijetí zařízení do opravy do dne, kdy měla být oprava provedena,

- b) Účastník v případě, kdy dojde k odcizení nebo ztrátě SIM karty nebo mobilního telefonu či jiného zařízení získaného v rámci Speciální nabídky, a to nejdéle na dobu 14 dnů. Před uplynutím této doby je Účastník povinen požádat o obnovení poskytování Služeb a zaplatit za obnovení poplatků dle Ceníku,
- c) osoba podle odst. 8.3 na dobu do ukončení dědického řízení.

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

**13.8 Speciální nabídky bez smluvní pokuty:** Pokud není v podmínkách konkrétní Speciální nabídky sjednána smluvní pokuta, O2 má právo vystavovat Účastníkovi vyúčtování v souladu s odst. 13.1 po celou Dobu trvání Speciální nabídky. V případě neplacení vyúčtování podle čl. 5 může být po dobu prodlení s placením poskytování Služeb omezeno nebo přerušeno. Služba bude v takovém případě zrušena nejpozději skončením Doby trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo Účastníka podle odst. 13.5.

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

#### **15. Platební transakce**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 16. Doručování zpráv

- 16.1 **Způsoby komunikace a písemné úkony:** O2 je oprávněna zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) na adresu Účastníka, Fakturační adresu anebo na telefonní číslo.
- 16.2 **Doručení zprávy:** Pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva:
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenou je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná. Zprávy od O2 jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky, korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně.
  - doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS nebo faxové zprávy nebo vložená do informačního systému O2 (Elektronický účet) za účelem zpřístupnění Účastníkům. Za doručení zprávy se



v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.

- c) v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky Účastníka provozované O2 nebo tři marné pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhlo alespoň šest hodin; opakované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, na kterém právě dochází ke zneužívání služeb, které znemožňují dovolání.

- 16.3 Pokud dochází k zaslání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.
- 16.4 Při uzavření nebo změně Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku O2 předá v souladu s § 63 odst. 9 ZoEK spotřebiteli informace o podstatných náležitostech Smlouvy způsobem, jaký si spotřebitel zvolil pro zaslání nebo archivaci vyúčtování (odst. 5.4.3).

## 17. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

- 17.1 **Starší smluvní vztahy zůstávají v platnosti:** Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi O2 a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti.
- 17.2 **Platnost dřívějších formulářů:** Po přechodnou dobu mohou být z provozních a technických důvodů na straně O2 uzavírány smluvní vztahy i na základě tiskopisů používaných do účinnosti těchto VP.
- 17.3 **Jedna Účastnická smlouva:** Všechny Služby Účastníka jsou součástí jedné Smlouvy a každá další se považuje za změnu Smlouvy již uzavřené ve smyslu čl. 9.
- 17.4 Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze Smlouvy plynoucích.
- 17.5 **Smluvní podmínky a jejich změny:** O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na Internetových stránkách. Zároveň je O2 povinna informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy. O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:
- |                                                                                   |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| a) ceny Služeb;                                                                   | h) odpovědnost za škodu;                                                         |
| b) způsob a podmínky vyúčtování;                                                  | i) doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy;         |
| c) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb;                       | j) způsob doručování Účastníkovi;                                                |
| d) způsob a podmínky plateb za Služby;                                            | k) výhrady ve vztahu k právním předpisům;                                        |
| e) rozsah práv a povinností O2 a Účastníka;                                       | l) platební transakce;                                                           |
| f) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb; | m) ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu; |
| g) změny Služby;                                                                  | n) zpracování Údajů.                                                             |
- 17.6 Pokud se jedná o podstatnou změnu smlouvy, která vede ke zhoršení postavení Účastníka, je O2 povinna informovat Účastníka, jehož Smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky, o jeho právu zrušit dotčenou Službu ke dni nabytí účinnosti změny bez sankce v případě, že nové podmínky nebude akceptovat. Tato informace bude Účastníkovi poskytnuta způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.
- 17.7 **Při pochybnostech rozhodují záznamy O2:** Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému O2, zpráva, výzva, upomínka, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému O2 nebo příslušného roamingového operátora.
- 17.8 Tyto VP vydala O2 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 překlady do jiných jazyků mají pouze informativní povahu.
- 17.9 Tyto VP nabývají účinnosti dne 30.4.2016 a nahrazují VP účinné do tohoto data. Na účastníky, kteří nejsou spotřebiteli a využili do 3.12.2014 Speciální nabídku, se na předčasné ukončení Speciální nabídky před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky uplatní čl. 13 VP platných k 3.12.2014. ■





## SMLUVNÍ PODMÍNKY

### Provozní podmínky pro poskytování O2 Hlasové služby

---



Účinnost od 1. 7. 2014

#### Obsah:

I.	Úvodní ustanovení.....	str. 2
II.	Výklad použitých pojmů.....	str. 2
III.	Charakteristika Služby.....	str. 3
IV.	Typy Účastnických stanic.....	str. 4
V.	Zřízení, změny a zrušení Služby .....	str. 6
VI.	Ohlašování závad služby a jejich odstraňování včetně lhůt .....	str. 10
VII.	Operátorské služby .....	str. 10
VIII.	Informační služby .....	str. 11
IX.	Doplňkové služby .....	str. 13
X.	Nároky Účastníků plynoucí z „Univerzální služby“ .....	str. 15
XI.	Přístup ke službám jiného Poskytovatele .....	str. 18
XII.	Závěrečná ustanovení .....	str. 21



## Oddíl I Úvodní ustanovení

- (1) Provozní podmínky pro poskytování O2 Hlasové služby (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí smluvních podmínek upravujících poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s.
- (2) Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplnkových služeb zahrnutých do O2 Hlasové služby (dále jen „Služba“, nevyplývá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace). Provozní podmínky jsou závazné pro společnost O2 Czech Republic a.s., jako poskytovatele služeb pod značkou O2 (dále jen „O2“) a všechny Účastníky využívající O2 Hlasovou službu.
- (3) Práva a povinnosti O2 a Účastníků společné pro všechny služby elektronických komunikací jsou pak upraveny ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s. („dále jen Všeobecné podmínky“), které jsou rovněž nedílnou součástí smluvních podmínek.
- (4) Ceny za Službu jsou uvedeny v Ceníku O2 Hlasových služeb a dalších služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „Ceník“), který je dostupný na internetových stránkách O2 [www.o2.cz](http://www.o2.cz) (dále jen „Internetové stránky“) a k nahlédnutí na Kontaktních místech.
- (5) Služba je zpoplatňována na základě cenových tarifů. O2 poskytuje cenové tarify pro bytové Účastnické stanice (využívané k nepodnikatelským účelům) a pro podnikové Účastnické stanice (využívané k podnikatelským účelům).

## Oddíl II Výklad použitých pojmů

Pojmy definované ve Všeobecných podmínkách mají stejný význam i v těchto Provozních podmínkách, není-li níže uvedeno jinak. Pro účely těchto Provozních podmínek se dále rozumí:

- (1) **Aplikace „Moje O2“** – samoobslužný portál O2 dostupný na internetových stránkách [www.mojeo2.cz](http://www.mojeo2.cz).
- (2) **Číslovací oblast** – územní celek, který je zpravidla totožný s územím kraje, a v Číslovacím plánu je označený kódem Číslovací oblasti.
- (3) **Číslovací plán** – vyhláška č. 117/2007 Sb. vydaná Ministerstvem průmyslu a obchodu k provedení § 29 zákona č. 127/2005 Sb. (dále jen „ZoEK“).
- (4) **Digitální síť integrovaných služeb** (Integrated Services Digital network, dále jen „ISDN“) - je telefonní síť vytvořená na bázi již existující veřejné pevné telefonní sítě a je založena na implementaci evropských telekomunikačních norem (ETS) a doporučeních Mezinárodní telekomunikační unie (ITU). Realizují se v ní na Digitálních linkách ISDN zejména služby telefonní, faxové a služby datových přenosů.
- (5) **Doplnkové služby** - aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě. Využití Doplnkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
- (6) **Koncový bod** – fyzický bod, ve kterém je Účastníkovi poskytováno připojení k Pevné síti a ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup ke Službě.
- (7) **Koncové zařízení** – zařízení, schválené O2, připojené přímo nebo nepřímo k Pevné síti, které umožňuje nebo podporuje poskytování Služby. Detailní technická specifikace a seznam doporučených Koncových zařízení pro Službu je uveden na Internetových stránkách.



- (8) **Operátor** – podnikatel, který zajišťuje nebo je oprávněn zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky.
- (9) **Poskytovatel** – podnikatel, který je oprávněn poskytovat služby elektronických komunikací.
- (10) **Přípojné vedení** – vedení od místní telefonní ústředny O2, případně její detašované části, ke Koncovému bodu.
- (11) **Telefonní ústředna** – zařízení Pevné sítě, umožňující vzájemné spojování Koncových bodů Pevné sítě s cílem zabezpečit uskutečnění volání.
- (12) **Účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i Navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a Uživatele, nevyplývá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.
- (13) **Účastnická stanice** – soubor technických zařízení, včetně Přípojného vedení a Koncového bodu, umožňující přístup ke Službě podle stanovených podmínek.
- (14) **Pevná síť** – pevná síť elektronických komunikací O2, která slouží k poskytování veřejně dostupných telefonních služeb a umožňuje přenos mluvené řeči, faksimilní a datový přenos mezi Koncovými body.
- (15) **VoIP** – Voice over IP technologie umožňující přenos hlasových volání a poskytování dalších služeb v hovorovém pásmu prostřednictvím datové nebo internetové sítě elektronických komunikací.
- (16) **VoIP hlasová brána** – technické zařízení tvořící spojovací prvek mezi částí v níž je telefonní provoz přenášen pomocí datové nebo internetové sítě a částí využívající metodu přenosu telefonního provozu s využitím běžných telefonních rozhraní a naopak.

### Oddíl III Charakteristika Služby

- (1) Služba je poskytována prostřednictvím Pevné sítě a umožňuje uskutečňovat:
  - a) vnitrostátní a mezinárodní volání v automatickém telefonním styku (přímou volbou volaného čísla),
  - b) faksimilní komunikaci (veřejná faksimilní služba Telefax),
  - c) přenos dat v hovorovém pásmu rychlostmi dostatečnými pro funkční přístup k Internetu (vytáčené připojení k Internetu),
  - d) zadávání příkazů k platebním transakcím voláním na audiotexové linky a datovým spojením prostřednictvím vytáčeného připojení k Internetu (Datarif),
  - e) bezplatné volání na čísla tísňových volání nepřetržitě v rámci Pevné sítě, a to v automatickém i poloautomatickém styku, včetně lokalizace volajícího.
- (2) Služba je dostupná na území České republiky na místech pokrytých Pevnou sítí.
- (3) O2 zveřejňuje v souladu s opatřením obecné povahy vydaným ČTÚ parametry kvality poskytovaných Služeb na Internetových stránkách v sekci „Dokumenty ke stažení“ část „Ostatní dokumenty“.
- (4) Přístup Účastníka k Pevné síti je realizován prostřednictvím Účastnické stanice. Služba je zřízena zprovozněním Koncového bodu.
- (5) O2 zřizuje Účastnické stanice v následujících typech:
  - a) Přípojka,
  - b) Digitální linka ISDN,
  - c) VoIP stanice.



Technické řešení připojení uvedené v bodech b) a c) zabezpečí O2 pouze v případě, že je technicky proveditelné. Pro technické řešení připojení uvedené v bodě a) může O2 využít podle technických možností též bezdrátové technologie (např. FixGSM, DECT, apod.). O2 má právo z technických a provozních důvodů změnit typ Účastnické stanice.

- (6) O2 je oprávněna jednostranně omezit rozsah Doplnkových služeb či Doplnkové služby obměnit. Omezení rozsahu Doplnkových služeb nebo jejich obměnu není podstatnou změnou smluvních podmínek.
- (7) O2 nabízí Účastníkovi ke Službě též nájem, smluvní údržbu nebo prodej Koncového zařízení. Nájem, smluvní údržba a prodej Koncových zařízení se řídí samostatnými všeobecnými podmínkami vydanými O2.
- (8) Účastnická stanice se zřizuje na dobu neurčitou (trvalá Účastnická stanice). Na základě výslovné žádosti Účastníka lze zřídit Účastnickou stanici i na dobu určitou, nejdéle na dobu šesti měsíců ode dne zřízení dočasné Účastnické stanice. Po uplynutí sjednané doby se dočasná Účastnická stanice zruší, ledaže Účastník výslovně požádá o přeměnu na trvalou Účastnickou stanici.
- (9) Každé Účastnické stanici je v souladu s Číslovacím plánem přiřazeno telefonní číslo.
- (10) Telefonní číslo je vždy devítimístné a obsahuje kód Číslovací oblasti, ve které je Účastnická stanice zřízena. Telefonní číslo určuje O2 a může ho změnit, jestliže je to z technických či provozních důvodů nutné, případně dojde-li ke změně Číslovacího plánu. O2 na změnu Účastníka upozorní písemně nejméně 1 měsíc předem. Účastník nemá nárok na náhradu škody ani jiné újmy, která mu změnou čísla vznikla.

## **Oddíl IV Typy Účastnických stanic**

### **Článek 1 Přípojka**

- (1) Přípojka umožňuje přístup ke Službě v Koncovém bodě na analogovém účastnickém rozhraní.
- (2) O2 zřizuje Přípojky se samostatným připojením. Výjimečně tam, kde nejsou vytvořeny technické podmínky pro zřízení Přípojky se samostatným připojením, zřídí Přípojku s podvojným připojením.
- (3) Podvojně připojení spočívá v tom, že dvě Přípojky jsou připojeny k telefonní ústředně jedním Přípojným vedením. Novou Přípojku s podvojným připojením zřídí O2 pouze dočasně do doby vytvoření technických podmínek v Pevné síti pro provedení přeměny Přípojky s podvojným připojením na Přípojku se samostatným připojením. Při podvojném připojení mohou Účastníci používat své Přípojky k volání bez vzájemného rušení nebo spoluposlechu volání, nemohou je však používat k volání současně a nemají možnost vzájemné komunikace.
- (4) K Přípojce s podvojným připojením nesmí být připojována:
  - a) spojovací nebo přepojovací Koncová zařízení,
  - b) zabezpečovací ústředny,
  - c) zařízení obrazové komunikace,
  - d) automatická volící a zabezpečovací zařízení.
- (5) Pominou-li technické důvody pro zřízení Přípojky s podvojným připojením, O2 provede přeměnu na Přípojku se samostatným připojením i bez žádosti Účastníka. Přeměnu O2 provede též, zůstane-li na zařízení s podvojným připojením jediný Účastník.



## Článek 2 Digitální linka ISDN

- (1) Digitální linka ISDN umožňuje přístup ke Službě na digitálním účastnickém rozhraní. Digitální linka ISDN umožňuje uskutečnit více spojení současně, a to dle počtu digitálních komunikačních kanálů.
- (2) Digitální komunikační kanál umožňuje přenos hlasových informací a datových informací prostřednictvím vytáčeného připojení k internetu rychlostí 64 kbit/s.
- (3) O2 poskytuje Digitální linky ISDN v typech ISDN2, ISDN30 a 2MBL.
- (4) Digitální linka ISDN2 poskytuje Účastníkovi dva digitální komunikační kanály. Digitální linka ISDN2 se poskytuje ve dvou variantách s Koncovými body na rozhraní U nebo S/T. Pokud je Koncový bod na rozhraní U, telefonní zásuvka NT1 je ve vlastnictví Účastníka. Pokud je Koncový bod na rozhraní S/T, telefonní zásuvka NT1 je ve vlastnictví O2 a Účastník platí O2 za její pronájem. Od 18.1.2005 nejsou Digitální linky ISDN2 s Koncovým bodem S/T nově zřizovány. Digitální linka ISDN2 může být zřízena pouze v kombinaci s jednou z Doplnkových služeb Vícenásobné účastnické číslo nebo Sériová linka nebo Provolba.
- (5) Digitální linka ISDN30 poskytuje Účastníkovi třicet nezávislých digitálních komunikačních kanálů. Koncovým bodem Digitální linky ISDN30 je rozhraní S/T.
- (6) Digitální linka 2MBL poskytuje Účastníkovi třicet nezávislých digitálních komunikačních kanálů, v Účastníkem zvolené konfiguraci příchozích a odchozích kanálů. Digitální linka 2MBL je určena k připojení digitální pobočkové telefonní ústředny k Pevné síti. Dle technických možností O2 může být použito i pro připojení jiných Koncových zařízení.
- (7) Digitální linky ISDN30 a 2MBL mohou být zřízeny pouze v kombinaci s Doplnkovou službou Sériová linka nebo Provolba.

## Článek 3 VoIP stanice

- (1) VoIP stanice umožňuje uskutečňovat volání prostřednictvím sítě Internet a jiných datových sítí. Faksimilní komunikace a přenos dat v hovorovém pásmu nejsou garantovány.
- (2) VoIP stanice je určena pouze pro fyzické a právnické osoby registrované dle IČ. VoIP stanici lze zřídit pouze na Účastnické stanici, prostřednictvím které Účastník současně využívá vybranou službu od O2, která umožňuje připojení k síti Internet nebo připojení k jiné datové síti prostřednictvím Pevné sítě. VoIP stanice je poskytována pod obchodními názvy VoIP linka, O2 Virtuální ústředna a O2 Neomezená linka. O2 Neomezenou linku a O2 Virtuální ústřednu s funkcí hostované pobočkové ústředny lze zřídit v minimálním počtu tří služeb.
- (3) Služba VoIP linka umožňuje Účastníkovi uskutečňovat volání, a to buď v analogovém telefonním rozhraní, digitálním telefonním rozhraní ISDN2 a ISDN30 nebo v datovém rozhraní s protokolem SIP.
- (4) Služba O2 Virtuální ústředna umožňuje Účastníkovi uskutečňovat volání a přístup k funkcím hostované pobočkové ústředny v datovém rozhraní s protokolem SIP.
- (5) Služba O2 Neomezená linka umožňuje Účastníkovi uskutečňovat volání a lze zvolit variantu s nebo bez přístupu k funkcím hostované pobočkové ústředny v datovém rozhraní s protokolem SIP.
- (6) Pro uskutečňování volání prostřednictvím telefonních rozhraní je nezbytné využití VoIP hlasové brány, která převádí provoz doručený z telefonních rozhraní v hovorovém pásmu na provoz datový, který je dále šířen v síti Internet nebo jiné datové síti a naopak. VoIP hlasová brána musí být nakoupen Účastníkem od O2 nebo si ji Účastník může od O2 pronajmout.
- (7) Koncovým bodem VoIP stanice je příslušné telefonní rozhraní umístěné ve VoIP hlasové bráně. V případech, kdy je VoIP hlasová brána ve vlastnictví Účastníka nebo není použita, je Koncový bod VoIP stanice shodný s Koncovým bodem služby umožňující připojení k síti Internet nebo jiné datové síti, na



kteří je VoIP stanice zřízena. O2 neodpovídá za funkčnost a nastavení rozhraní, které je vlastnictvím Účastníka.

- (8) VoIP stanice na telefonním rozhraní může být zřízena v jednom z následujících typů:
- a) VoIP linka na analogovém telefonním rozhraní jako jedna samostatná Účastnická stanice,
  - b) VoIP linka na analogovém telefonním rozhraní jako dvě a více Účastnických stanic sdružených Doplnkovou službou Sériová linka,
  - c) VoIP linka na digitálním telefonním rozhraní ISDN2 sdružených Doplnkovou službou Vícenásobné účastnické číslo, Sériová linka nebo Provolba,
  - d) VoIP linka na digitálním telefonním rozhraní ISDN30 jako jedna nebo více účastnických stanic sdružených Doplnkovou službou Sériová linka nebo Provolba.
- (9) VoIP stanice na datovém rozhraní může být zřízena v jednom z následujících typů:
- a) VoIP linka s protokolem SIP jako samostatná Účastnická stanice,
  - b) VoIP linka s protokolem SIP jako dvě nebo více Účastnických stanic sdružených Doplnkovou službou Sériová linka nebo Provolba,
  - c) O2 Virtuální ústředna, O2 Virtuální ústřednu není možné připojit na ústřednu PBX
  - d) O2 Neomezená linka, O2 Neomezenou linku není možné připojit na ústřednu PBX
- (10) Účastník není oprávněn bez souhlasu O2 přemístit VOIP stanici s účastnickým číslem

#### **Článek 4 Vedlejší Účastnická stanice**

- (1) Vedlejší Účastnická stanice je Účastnická stanice, která je k místní telefonní ústředně připojena za Koncovým bodem sítě nepřímo, zejména prostřednictvím přepojovacího nebo spojovacího zařízení, a rovněž i vedlejší telefonní zásuvka.

#### **Článek 5 Veřejné telefonní stanice**

- (1) Veřejné telefonní stanice (dále jen „VTS“) jsou Účastnické stanice typu Přípojka zřízené právníkem nebo fyzickým osobám, ze kterých lze v hodinách pro veřejnost uskutečňovat volání a podávat telefonicky telegramy. O2 zřídí VTS jen v obcích, kde není splněno hustotní kritérium počtu veřejných telefonních automatů. Provoz je zabezpečen samostatnou smlouvou mezi O2 a Účastníkem VTS. Účastník VTS je povinen zajistit doručování výzev po jejich převzetí v určeném obvodu obce, a to ve stanoveném časovém limitu pro doručení. Za každé jednotlivé použití VTS má Účastník právo vybrat od uživatele kromě ceny za poskytnutou službu ještě cenu za použití VTS dle platného Ceníku, která mu náleží.

### **Oddíl V Zřízení, změny a zrušení Služby**

#### **Článek 1 Zřízení Služby**

- (1) Účastník, který má zájem o zřízení Služby, vyplní a podepíše na Kontaktním místě formulář Specifikace služby (dále jen „Specifikace“). Účastník může požádat o zřízení Služby a o doručení formuláře Specifikace i telefonicky prostřednictvím zákaznické linky O2 800 020 202 (pro malé a střední firmy je určena linka pro firemní zákazníky O2 800 203 203) nebo prostřednictvím eSHOPu a podepsaný jej doručit O2. I v případě telefonické objednávky nebo objednávky prostřednictvím eSHOPu je O2 oprávněna ověřit identitu Účastníka a správnost jeho osobních a identifikačních údajů, například doručením doporučené zásilky do vlastních rukou Účastníka. Pro vyloučení záměny osob a ověření existence konkrétní osoby může být součástí doručovací adresy i rodné číslo Účastníka, které uvedl v telefonické objednávce.





- (2) Pokud Účastník před zřízením Služby neužíval žádnou ze služeb O2 poskytovaných prostřednictvím Pevné sítě, v rámci zřízení Služby je automaticky zřízena Účastnická stanice.
- (3) O2 zřizuje Účastnickou stanici pouze v prostorech, či nemovitostech, jichž je Účastník (Navrhovatel) oprávněným uživatelem nebo vlastníkem.
- (4) Kromě identifikačních dokladů předkládá Navrhovatel na žádost O2:
  - a) doklad o oprávněném užívání prostor, ve kterých má být, resp. je Účastnická stanice zřízena,
  - b) souhlas vlastníka, resp. správce objektu nebo nemovitosti s provedením nezbytných úkonů pro zřízení Účastnické stanice,a v případě písemného styku jejich fotokopii, na požádání O2 pak jejich ověřenou fotokopii.
- (5) Způsob realizace a průběh Přípojného vedení při zřízení Účastnické stanice, případně při pozdějších změnách, určuje O2.
- (6) Zřízením Služby se rozumí okamžik, od kterého je umožněno užívání Služby.
- (7) O2 zaručuje zřízení Účastnické stanice typu Přípojka do 15 kalendářních dnů od akceptace požadavku na zřízení Služby, typu Digitální linka ISDN a VoIP stanice do 40 dnů ode dne akceptace požadavku na zřízení Služby, nedohodne-li O2 se zákazníkem lhůtu jinou.
- (8) O2 zřizuje vedlejší Účastnické stanice, ve lhůtách dohodnutých s Účastníkem.
- (9) Na zřízení Služby se přiměřeně použijí ustanovení čl. 2 Všeobecných podmínek o uzavírání Účastnické smlouvy. Na zřízení Doplnkové služby se přiměřeně použijí ustanovení Provozních podmínek o zřízení Služby a ustanovení čl. 9 Všeobecných podmínek o Změnách Účastnické smlouvy.
- (10) O2 zřizuje Účastnické stanice, pokud je požadavek technicky proveditelný. V případech, kdy je požadavek technicky neproveditelný, je dále evidován po dobu 12 měsíců ode dne jeho převzetí. Po splnění technických předpokladů nebo odstranění překážek technického charakteru v přiměřené době je Navrhovatel informován o akceptaci objednávky O2. Není-li ani po uplynutí 12 měsíců Účastnická stanice zřízena, má se požadavek za zamítnutý, nedohodne-li se O2 s Navrhovatelem jinak.
- (11) Účastník může požádat na Kontaktním místě nebo prostřednictvím zákaznické linky o přenesení telefonního čísla od jiného Poskytovatele. Požadavek na přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele lze realizovat pouze přečíslováním stávající Služby. V případě že, Navrhovatel není Účastníkem Služby, může požadavek na přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele uplatnit současně se žádostí o zřízení dočasné Služby s dočasným telefonním číslem. V případě, že nebude přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele uskutečněno z důvodu stojících na straně Účastníka, O2 bude Účastníkovi poskytovat Služby prostřednictvím tohoto čísla i nadále.
- (12) Požadavek na přenesení telefonního čísla je realizovatelný pouze, pokud je Služba zřizována ve stejné Číslovací oblasti jako u opouštěného Poskytovatele.
- (13) V průběhu zřizování Služby může dojít k dočasné nedostupnosti ostatních služeb poskytovaných na Účastnické stanici.
- (14) Změny Služby včetně Doplnkových služeb lze provádět prostřednictvím zákaznické linky O2 800 123 456 (pro malé a střední firmy je určena linka pro firemní zákazníky O2 800 203 203), na Kontaktních místech nebo v Aplikaci „Moje konto“.



## **Článek 2            Změna typu Účastnické stanice**

- (1) Účastník může požádat o změnu typu Účastnické stanice (též „přeměnu Služby“) stejným způsobem jako o zřízení Služby. Změna typu Účastnické stanice je realizována ve lhůtách upravených pro zřízení Služby.
- (2) V průběhu změny typu Účastnické stanice může dojít k dočasné nedostupnosti služeb poskytovaných na Účastnické stanici.
- (3) Při změně typu Účastnické stanice se nemění adresa umístění.
- (4) Změna typu Účastnické stanice z Přípojky na Digitální linku ISDN a je provedena pouze za předpokladu, že se jedná o Účastnickou stanici s Přípojným vedením, které není ve svém průběhu přerušeno detašovanou částí telefonní ústředny např. koncentrátorem.

## **Článek 3            Přeložení, přemístění Služby**

- (1) Službu lze na základě požadavku Účastníka přeložit za úplatu dle Ceníku na jiné místo v rámci Číslovací oblasti při současném zachování telefonního čísla za těchto podmínek:
  - a) Účastník je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kam má být Služba přeložena;
  - b) u překládané Služby nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti 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.
- (2) O2 přeloží Službu na nové místo v rámci technických možností a časového pořadí uplatněných požadavků ve lhůtách upravených pro zřízení Služby.
- (3) V případě přeložení Služby, bude její poskytování v rámci realizace překládky po nezbytně nutnou dobu přerušeno.
- (4) Pokud je na dané Účastnické stanici poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu přeložit samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na dané Účastnické stanici. Pokud Účastník nemá zájem na přeložení některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na dané Účastnické stanici, budou tyto služby na žádost Účastníka zrušeny ke dni přeložení.
- (5) Přemístěním se rozumí umístění Služby na jiném místě v téže budově nebo i jiné budově, nacházející se na souvislém pozemku téhož vlastníka. Pro přemístění se přiměřeně použijí ustanovení odstavců (1), (2) a (3) tohoto článku.
- (6) O2 zabezpečí přemístění Služby ve lhůtách dohodnutých Účastníkem.



#### **Článek 4            Převod Služby**

- (1) Službu je možné převést mezi Účastníky postupem dle čl. 9.9.3. Všeobecných podmínek.
- (2) Při převodu Služby je dosavadní Účastník povinen uhradit veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu Služby.
- (3) Pokud je na dané Účastnické stanici poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu převést samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na dané Účastnické stanici. Pokud Účastník či Navrhovatel nemají zájem na převodu některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na dané Účastnické stanici, budou tyto služby na žádost dosavadního Účastníka (resp. Navrhovatele) zrušeny.
- (4) V případě, že nebude možné uskutečnit převod Služby z důvodů na straně Navrhovatele, budou k požadovanému datu převodu zrušeny všechny služby elektronických komunikací poskytované na dané Účastnické stanici.

#### **Článek 5            Dočasné přerušení Služby**

- (1) O2 zabezpečí na základě požadavku Účastníka dočasné přerušení Služby. Dočasné přerušení Služby na žádost Účastníka nesmí přesáhnout dobu šesti po sobě jdoucích měsíců. Nedá-li Účastník dispozice pro obnovení provozu Služby do uplynutí této doby, případně do uplynutí doby, na kterou bylo přerušení provozu sjednáno, bude provoz Služby nadále přerušen a za Službu bude účtováno dle standardních cenových podmínek uvedených v Ceníku.

#### **Článek 6            Zrušení Služby**

- (1) Účastník Službu zruší postupem dle čl. 9.9 Všeobecných podmínek. Po dobu plynutí lhůty pro zrušení Služby nelze uplatnit požadavek na změnu u ostatních služeb poskytovaných O2 Účastníkovi.
- (2) Pokud není Doplnková služba Hlasová schránka Účastníkem užívána v průběhu šesti po sobě jdoucích zúčtovacích období, může být O2 zrušena.
- (3) O2 zajišťuje přenositelnost telefonních čísel Služby tak, aby Účastníci mohli zrušit Službu a současně přejít s telefonním číslem k jinému pevnému Poskytovateli v rámci Číslovací oblasti . V rámci přenositelnosti nedochází ke změně umístění Účastnické stanice.
- (4) Pokud Účastník využívá Doplnkové služby Sériová linka, Provolba nebo VPN, Vícenásobné účastnické číslo, telefonní čísla bloku provolby nebo telefonní čísla zahrnutá do VPN musí být přenesena jako jedna skupina.
- (5) Pokud Účastník využívá Doplnkovou službu Sériová linka, je přeneseno telefonní číslo sériového zapojení.
- (6) Pro rušení Služeb se současným zpřístupněním Přípojného vedení platí obdobné podmínky jako u zrušení Služby u O2 s přenesením telefonního čísla.



## Oddíl VI Ohlašování závad služby a jejich odstraňování včetně lhůt

- (1) Účastník ohlašuje závady Služby telefonicky na telefonním čísle nepřetržité zákaznické podpory O2 800 184 084. Závadou (poruchou) se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Službu nebo podstatně snižuje stanovenou kvalitu Služby. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno, identifikační údaje Služby, u níž se vyskytla závada, obchodní firmu/název, místo a druh poruchového stavu, čas zjištění a popis závady, kontaktní osobu a kontaktní telefon. V případě nutnosti sdělení přihlašovacích údajů ke Službě O2 požaduje identifikační údaje uváděné na vyúčtováních. O2 je oprávněna požadovat od Účastníka poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- (2) V případě, že je v rámci analýzy poruchy zjištěno, že se chyba nachází až za Koncovým bodem Účastníka, nejde o závadu Služby. Trvá-li Účastník, i přes upozornění na tuto skutečnost, na řešení ze strany O2 spojeném s výjezdem technika, jedná se o zpoplatněný výjezd.
- (3) Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady, v souladu s těmito Provozními podmínkami.
- (4) Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, zahájí O2 práce na odstraňování závady:
  - a) u závady ohlášené do 8:00 hodin pracovního dne, nejpozději do 14:00 hodin téhož dne,
  - b) u závady ohlášené v době 8:00 hodin – 0:00 hodin v pracovních dnech, nejpozději do 24 hodin od ohlášení,
  - c) u závady ohlášené ve dnech pracovního volna a klidu, nejpozději do 14:00 hodin následujícího pracovního dne.
- (5) Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 4 kalendářní dny s výjimkou případů působení okolností, které nemohla O2 předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- (6) O2 neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Koncových telekomunikačních zařízení v majetku Účastníka, které Účastník využívá k připojení ke Službě, pokud není dohodnuto jinak.

## Oddíl VII Operátorské služby

- (1) Operátorské služby zabezpečuje O2 v rámci Pevné sítě prostřednictvím operátorů, kteří na základě požadavků Účastníků zprostředkují spojení na požadované číslo.
- (2) Požadavky na volání ve vnitrostátním styku a na čísla tísňových volání se uplatňují na přístupovém čísle 1180 nebo 1188 a realizují se jako následně spojená volání po vyhledání a sdělení čísla.
- (3) Požadavky na volání v mezinárodním styku se uplatňují prostřednictvím přístupových čísel 1181 nebo 1188 a realizují se jako následně spojená volání po vyhledání a sdělení čísla.
- (4) Úplný přehled operátorských služeb je možno získat na Kontaktních místech a v Ceníku.



## **Oddíl VIII Informační služby**

### **Článek 1 Uveřejnění záznamů**

- (1) O2 zabezpečuje spolu se Službou uveřejnění osobních, resp. identifikačních údajů (dále jen záznam) Účastníka v rámci informační služby O2 o telefonních číslech účastníků telefonní služby. Účastník může vyjádřit s takovým uveřejněním nesouhlas dle čl. 6.7 Všeobecných podmínek. O2 zabezpečí bezplatně na základě požadavku Účastníka, aby jeho záznamy nebyly uveřejněny v rámci informační služby O2.
- (2) Osobními údaji Účastníka – fyzické osoby jsou: jméno, příjmení, případně pseudonym, titul, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty.  
Osobními údaji Účastníka – podnikající fyzické osoby jsou: jméno, příjmení, případně pseudonym, titul, adresa trvalého pobytu, místo podnikání, telefonní číslo a adresa elektronické pošty.  
Identifikačními údaji Účastníka – právnické osoby jsou: obchodní firma nebo název nepodnikající právnické osoby, adresa sídla, případně adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.
- (3) Zařazení do informační databáze v rozsahu osobních, resp. identifikačních údajů je považováno za základní (standardní) uveřejnění, které není zpoplatňováno.
- (4) O2 je povinna na žádost osoby, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, předat tyto záznamy Účastníků v rozsahu standardního uveřejnění s výjimkou údajů těch Účastníků, kteří uveřejnění odmítli.
- (5) O2 bezplatně zabezpečí na základě požadavku Účastníka, že jeho osobní údaje budou zveřejněny v rámci informační služby O2 s označením, že nesmí být používány pro účely marketingu. Údaj o požadavku Účastníka předá O2 rovněž subjektu dle odst. 4 v rámci předávání záznamů.
- (6) O2 zabezpečí uveřejnění pseudonymu pouze za předpokladu, že pseudonym nebude:
  - a) svým významem v rozporu s právním řádem České republiky (za takový se považuje zejména pseudonym, který svým obsahem podporuje nebo propaguje hnutí, které prokazatelně směřuje k potlačení práv a svobod člověka nebo hlásá národnostní, rasovou, náboženskou či třídní zášť nebo zášť vůči jiné skupině osob nebo který svým obsahem hanobí některý národ, jeho jazyk, některou etnickou skupinu nebo rasu, nebo skupinu obyvatelů pro jejich politické přesvědčení nebo který svým obsahem porušuje cizí práva nebo ohrožuje výchovu mládeže) anebo
  - b) svým významem v rozporu s dobrými mravy (za takový se považuje zejména pseudonym, který je v rozporu s obecně uznávanými etickými pravidly společnosti a jako takový je považován za neslušný, urážlivý, hanlivý apod.).
- (7) O2 bezplatně zabezpečí na základě požadavku Účastníka změnu údajů předaných dle odst. 4) tohoto článku oprávněným subjektům pro účely uveřejnění v telefonním seznamu nebo pro účely poskytování veřejně dostupných informačních služeb o telefonních číslech, a to v nejbližším termínu předání záznamu oprávněnému subjektu.

### **Článek 2 Informační služba o telefonních číslech 1180**

- (1) V rámci informační služby o telefonních číslech 1180 jsou poskytovány informace o telefonních číslech Účastníků a dostupné informace o telefonních číslech účastníků služeb ostatních Poskytovatelů, přičemž informace o telefonních číslech Účastníků nejsou upřednostňovány na úkor informací o telefonních číslech účastníků služeb ostatních Poskytovatelů.



- (2) Požadavek na informaci o telefonním čísle je uplatňován u operátorského pracoviště na čísle 1180. Při uplatnění požadavku je Účastník povinen uvést:
- jméno a příjmení účastníka v případě fyzické osoby,
  - obchodní firmu či název účastníka v případě právnické osoby,
  - adresu, na které se požadovaná účastnická stanice nachází.
- (3) O2 zabezpečuje na čísle 1180 i další služby související s poskytováním informací o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby. Jedná se např. o:
- službu Kontaktní spojení hovoru na vyhledané číslo,
  - službu Oborové vyhledávání (vyhledávání odpovídajícího telefonního čísla účastníka veřejné telefonní služby podle oboru podnikání),
  - službu Předání informace o vyhledaném telefonním čísle formou krátké textové zprávy (SMS) nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mail).

### **Článek 3 Informační služba o telefonních číslech a související informace 1188**

- (1) V rámci informační a asistenční služby 1188 jsou poskytovány informace o telefonních číslech Účastníků a dostupné informace o telefonních číslech účastníků služeb ostatních Poskytovatelů, přičemž informace o telefonních číslech Účastníků nejsou upřednostňovány na úkor informací o účastnících ostatních Poskytovatelů.
- (2) Požadavek na informaci o konkrétním telefonním čísle je uplatňován u operátorského pracoviště na čísle 1188. Při uplatnění požadavku je Účastník povinen uvést:
- jméno a příjmení účastníka v případě fyzické osoby,
  - obchodní firmu či název účastníka v případě právnické osoby,
  - adresu, na které se požadovaná účastnická stanice nachází.
- (3) O2 zabezpečuje na čísle 1188 i další služby související s poskytováním informací o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby. Jedná se např. o:
- službu Kontaktní spojení hovoru na vyhledané číslo,
  - službu Oborové vyhledávání (vyhledávání odpovídajícího telefonního čísla účastníka veřejné telefonní služby podle oboru podnikání),
  - službu Předání informace o vyhledaném telefonním čísle formou krátké textové zprávy (SMS) nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mail),
  - vyhledání informace týkající se veřejně dostupných informací, dopravního spojení, informací o dopravě, aj.,
  - informace o mezinárodních telefonních číslech vybraných zemí a možnost spojení na ně,
  - další související informace.

### **Článek 4 Informační služba o mezinárodních telefonních číslech 1181**

- (1) V rámci informační služby o mezinárodních telefonních číslech lze na lince 1181 získat dostupné informace o mezinárodních telefonních číslech vybraných zemí, možnost spojení na ně, poslání faxu, aj.
- (2) Požadavek na informaci o konkrétním telefonním čísle je uplatňován u operátorského pracoviště na čísle 1181. Při uplatnění požadavku je Účastník povinen uvést:



- a) jméno a příjmení účastníka v případě fyzické osoby,
- b) obchodní firmu či název účastníka v případě právnické osoby,
- c) adresu, na které se požadovaná účastnická stanice nachází.

## Oddíl IX Doplnkové služby

Mezi Doplnkové služby patří zejména:

- (1) **Přesměrování hovorů** – umožňuje okamžité přesměrování volání k libovolné Účastnické stanici. Volaný Účastník hradí cenu dle Ceníku za každé přesměrované volání od volané Účastnické stanice na zvolenou účastnickou stanici.
- (2) **Zamezení odchozích volání** – umožňuje selektivně zamezení odchozích mezinárodních volání, dálkových volání, spojení na linky DATARIF 976 a na Audiotexové linky (zamezena volání začínající číslem 976 a 90x, kde x = 0, 6, 8, 9), volání do mobilních sítí (zamezena volání začínající číslem 60x, kde x = 1 až 8 a čísla 72, 73, 77, 79, 96x, kde x=1 až 7) a spojení ke službám sítě Internet.
- (3) **Pevně směrovaná volání** – umožňuje automatické vytočení předem nastaveného telefonního čísla po uplynutí 10 sekund od zvednutí sluchátka.
- (4) **Upozornění na čekající volání** – umožňuje upozornění na další volání v průběhu volání a přidržení nebo ukončení probíhajícího hovoru a přijetí nového volání.
- (5) **Provolba** umožňuje, aby si Účastník, který disponuje pobočkovou ústřednou, zvolil telefonní čísla z provolbového bloku a na tato čísla mu pak volající mohou volat přímo (bez zásahu spojovatelky).
- (6) **Sériová linka** umožňuje svázat Přípojná vedení Účastnických stanic do jednoho logického přístupu dosažitelného přes jedno telefonní číslo (řídící číslo sériového zapojení).
- (7) **Vícenásobné účastnické číslo** umožňuje přidělit jedné Digitální lince ISDN až 7 telefonních čísel. Při příchozím volání je podle volaného čísla vybráno jedno nebo více určitých Koncových zařízení, připojených k této Digitální lince ISDN. Přiřazení telefonních čísel ke Koncovým zařízením je zcela na zodpovědnosti Účastníka. Jedno z čísel skupiny je určeno jako hlavní telefonní číslo. Toto telefonní číslo je v síti používáno pro účely identifikace a pro účely zpoplatnění v těch případech, kdy síť nemá informaci o konkrétním čísle skupiny.
- (8) **O2Xcall** umožňuje zlevněné volání do vybraných zemí. K volání se využívá přístupový kód 970, který se předřazuje při vytáčení volanému číslu v zahraničí (včetně mezinárodního přestupného znaku 00 a čísla země). Služba není přístupná při volání prostřednictvím Předplacené telefonní karty.
- (9) **Hlasová schránka** spočívá ve vytvoření paměťového prostoru pro záznam a digitální uložení zpráv. Příchozí volání jsou přesměrována do této schránky v případě, že se volaný nehlásí, volaná telefonní přípojka je obsazená nebo si volaný sám tato volání do schránky přímo přesměroval. Volajícímu, který volá na Účastnickou stanici, a jehož volání je přesměrováno do schránky volaného je účtována cena za volání podle jeho tarifu.
- (10) **Podrobný rozpis hovorů** spočívá ve zpracování detailních záznamů o uskutečněných voláních do přehledného tiskového výstupu. O2 zabezpečuje na základě požadavku Účastníka pravidelný podrobný rozpis odchozích volání za zúčtovací období (tento rozpis je součástí pravidelného vyúčtování za služby) nebo jednorázový rozpis odchozích volání za uplynulý/zúčtovací období. Jednorázový zpětný rozpis lze poskytnout za celé zúčtovací období nebo jeho část, zpětně však nejdéle za dvě zúčtovací období bezprostředně před podáním požadavku. Jednorázový rozpis není součástí pravidelného Vyúčtování za služby. Podrobný rozpis lze zabezpečit pro všechny druhy automaticky uskutečněných odchozích hovorů nebo pouze pro některý (některé) z druhů hovorů či jejich kombinací uvedených v Ceníku. O2 zajistí na základě požadavku Účastníka za podmínek uvedených v Ceníku zakrytí části volaného telefonního čísla zobrazovaného na Podrobném výpisu hovorů.



- (11) **CLIP** umožňuje volanému Účastníkovi zobrazení volajícího telefonního čísla.
- (12) **Služba SMS** je určena pro Účastníky, kteří užívají Koncové zařízení podporující psaní, odesílání a příjem SMS a mají aktivovanou Doplnkovou službu CLIP nebo využívají softwarovou aplikaci „eSMSkátor“ pro odesílání SMS z osobního počítače. Bez funkční služby CLIP lze SMS v textové podobě odesílat, příjem SMS je však možný pouze v hlasové podobě. V případě, že přijímající Účastník užívá Koncové zařízení nepodporující SMS nebo nemá zřízeno Doplnkovou službu CLIP, budou doručované textové SMS zprávy SMS centrem převedeny do umělé řeči a doručeny Účastníkovi v hlasové podobě. Převod textu do umělé řeči je automatizován a převod i doručení SMS v hlasové podobě probíhá zcela bez lidského zásahu. Službu není možné využít z VoIP linky. O2 zpoplatňuje každou SMS odeslanou ze SMS koncového zařízení, která byla platformou služby SMS přijata a předána k dalšímu doručení do jiných komunikačních sítí nebo k doručení do sítě O2.
- (13) **Jednotné číslo** (dále jen „JČ“) umožňuje volání prostřednictvím zkrácených maximálně pětimístných telefonních čísel začínajících jedničkou s výjimkou čísel tísňových volání a Evropských harmonizovaných čísel. JČ je zřizováno na základě požadavku Účastníka, jenž je držitelem Rozhodnutí Úřadu o přidělení čísla (dále jen „Rozhodnutí“). JČ je možné zajišťovat buď pomocí operátora, nebo pomocí automatického hlasového zařízení O2 (automatická hláška). Při operátorském provozu musí mít Účastník k dispozici takový počet Přípojných vedení, jaký je stanoven v Rozhodnutí. Při provozu pomocí automatického hlasového zařízení O2 nejsou potřebná Přípojná vedení, propojení se provede pouze na ústředně. Délka informace podávané automatickým hlasovým zařízením O2 jsou maximálně tři minuty. Pokud nemá Účastník při operátorském provozu alespoň jedno Přípojné vedení na přiřazenou Účastnickou stanici v každém atrakčním obvodu tranzitní ústředny (dále jen TÚ) O2, je nutno zřídit v této TÚ Službu s telefonním číslem bez Přípojného vedení s Doplnkovou službou Pevné přesměrování hovorů na přiřazenou Účastnickou stanici operátorského pracoviště Účastníka.
- (14) **Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání** spočívá v zajištění identifikace Účastnické stanice, ze které bylo Účastníkovi voláno, v případě, že ji Účastník označí za Účastnickou stanici, ze které přijal v Účastníkem stanoveném časovém intervalu zlomyslné či obtěžující volání. Volání jsou identifikována maximálně dva měsíce zpětně ode dne uplatnění požadavku. Ve výpisu identifikovaných příchozích volání uskutečněných z Účastnických stanic užívajících O2 Hlasovou službu nebo O2 Mobilní hlasovou službu je uváděno úplné národní telefonní číslo, ze kterého bylo voláno, osobní, resp. identifikační údaje Účastníka, volající Účastnické stanice a datum a čas volání. Tyto údaje jsou uváděny i u telefonních čísel, které nejsou na základě požadavku Účastníka zveřejněny v telefonním seznamu nebo mají aktivovanou službu Skrytí čísla volajícího. Při obtěžujícím nebo zlomyslném volání, uskutečněném z Účastnických stanic zapojených do pobočkových ústředen, je ve výpisu uvedeno i číslo spojovatelky nebo číslo příslušné vedlejší Účastnické stanice (pobočky). U zlomyslných nebo obtěžujících volání uskutečněných ze sítě jiného Poskytovatele O2 předá informaci o volajícím telefonním čísle a identifikační údaje účastníka v síti jiného Poskytovatele, pokud jiný Poskytovatel tyto údaje O2 předá. O2 zabezpečí předání výpisu identifikovaných příchozích volání k poštovní přepravě formou doporučené poštovní zásilky nebo jeho dodání prostřednictvím svého obchodního zástupce, a to nejpozději do čtrnácti kalendářních dnů od akceptace požadavku, pokud nebylo dohodnuto jinak. Výpis identifikovaných příchozích volání se vztahuje vždy k jedné Účastnické stanici, resp. k hlavnímu číslu, dle požadavku Účastníka.
- (15) **Audit příchozích hovorů** spočívá ve zpracování statistiky příčin ukončení příchozích volání na telefonní čísla Účastnických stanic. Statistiky jsou k dispozici na Internetových stránkách <https://o2portal.cz.o2.com>. Součástí Doplnkové služby je Auditorská zpráva, která popisuje zjištěný stav a obsahuje návrhy řešení. Podmínkou pro zřízení Doplnkové služby je kladný výsledek technického šetření provedeného na základě Žádosti o technické šetření služby Audit příchozích hovorů (dále jen Žádost). Služba je zřízena dnem zpřístupnění dat Účastníkovi na Internetových stránkách. Den zpřístupnění dat určí Účastník v Objednávce, a to minimálně deset pracovních dnů od data Objednávky. Účastník dále v Objednávce určí datum pro vypracování Auditní zprávy, nejdéle do třiceti kalendářních dnů od zrušení Doplnkové služby Audit příchozích hovorů. Doplnková služba se zřizuje minimálně na dobu třiceti kalendářních dnů. Registrační údaje pro přístup do aplikace na Internetových stránkách





budou Účastníkovi doručeny obchodním zástupcem O2 minimálně jeden pracovní den před zpřístupněním dat, nejpozději do deseti pracovních dnů od Objednávky. Po dobu poskytování Doplnkové služby je nutné zachovat technické a administrativní nastavení telefonního čísla pro zajištění srovnatelných výstupů služby Audit příchozích hovorů, příp. jakékoliv změny oznámit obchodnímu zástupci O2. O2 v souladu se svými technickými možnostmi pro poskytnutí služby Audit příchozích hovorů nezaručuje zaznamenání všech příchozích volání. Jedná se zejména o volání v příchozím směru uskutečněné v rámci přípojné HOST ústředny.

Úplný přehled poskytovaných doplňkových služeb a dalších služeb k Účastnické stanici je možno získat na Kontaktním místě a v Ceníku.

## **Oddíl X Nároky Účastníků plynoucí z „Univerzální služby“**

Podle § 38 odst. 2 písm. f) a odst. 3 ZoEK má O2 v rámci tzv. „Univerzální služby“ povinnost za podmínek uvedených níže nabídnout Účastníkům slevy (zvláštní ceny), rovnocenný přístup ke Službě pro zdravotně postižené a nájem speciálně vybavených telefonních přístrojů pro zdravotně postižené.

### **Článek 1 Přístup zdravotně postižených osob ke Službě**

- (1) Přístup zdravotně postižených osob ke Službě zahrnuje:
  - a) přístup k telefonní službě rovnocenný s přístupem, který užívají ostatní Účastníci,
  - b) přístup k číslům tísňového volání,
  - c) přístup k informační službě o telefonních číslech,
  - d) možnost výběru Poskytovatele,
  - e) nájem nebo prodej jednoho speciálně vybaveného koncového telekomunikačního zařízení (dále jen "speciální telefonní přístroj") za zvýhodněnou cenu.
- (2) Nárok podle odst. (1) náleží:
  - a) držitelé průkazu ZTP/P,
  - b) držitelé průkazu ZTP z důvodu úplné nebo praktické hluchoty,
  - c) osobě závislé na pomoci jiné fyzické osoby ve stupni II, III a IV, podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
  - d) Účastníkovi, který vychovává nebo který osobně pečuje o nezletilou osobu, která mu byla svěřena do péče nahrazující péči rodičů na základě rozhodnutí příslušného orgánu (dále jen zákonný zástupce) a která je držitelem průkazu podle písmene a) nebo b) nebo osobou podle písmene c). Nárok se přiznává jednomu z rodičů na základě jejich dohody.
- (3) Typy speciálních telefonních přístrojů včetně ceny za jejich nájem a prodej, jsou uvedeny v Ceníku. Typ speciálního telefonního přístroje volí Účastník přiměřeně zdravotnímu postižení z nabídky O2. Nelze čerpat nájem a poté žádat prodej speciálního telefonního přístroje, pokud nedojde před prodejem k vrácení pronajatého přístroje. Nárokovat nový speciální telefonní přístroj lze z důvodu ztráty funkčnosti nebo změny zdravotního postižení.
- (4) Nájem nebo prodej speciálního telefonního přístroje je poskytován na základě žádosti Účastníka, resp. zákonného zástupce, pouze u jedné bytové Účastnické stanice, a to v místě trvalého nebo přechodného pobytu zdravotně postižené osoby. Nárok se uplatňuje na tiskopisu vydaném O2, který tvoří přílohu Specifikace O2 Hlasové služby, u které jsou nároky poskytnuty.

### **Článek 2 Zvláštní ceny pro osoby se zvláštními sociálními potřebami – zdravotně postižené osoby**



- (1) Zdravotně postiženým osobám (dále i „oprávněná osoba“) umožňuje O2 přístup ke Službě za zvýhodněných cenových podmínek (zvláštní ceny).
- (2) Struktura a výše zvláštních cen je uvedena v Ceníku.
- (3) Zvláštní ceny (dále i „zákonné slevy“) jsou poskytovány na základě žádosti Účastníka, resp. zákonného zástupce, pouze u jedné bytové Účastnické stanice. Zvláštní ceny lze jednomu Účastníkovi poskytnout buď u Služby nebo u O2 Mobilní hlasové služby. Pokud Žadatel prokazuje více důvodů, má nárok pouze na jednu slevu. Nároky se uplatňují na tiskopisu vydaném O2, který tvoří přílohu Specifikace O2 Hlasové služby, u které jsou nároky poskytnuty.
- (4) Zdravotně postiženým osobám jsou zvláštní ceny poskytovány po dobu vyznačené platnosti dokladů předkládaných podle čl. 4 tohoto oddílu anebo až do ohlášení změn oprávněnou osobou.

### **Článek 3 Prokazování nároku na zvláštní ceny pro zdravotně postižené osoby a na přístup zdravotně postižených osob ke Službě**

- (1) Účastníci uplatňující nárok dle čl. 1 a 2 jsou povinni prokázat, že splňují podmínky rozhodné pro jeho přiznání.
- (2) Splnění podmínek se prokazuje:
  - a) v případě držitele průkazu ZTP/P tímto průkazem nebo rozhodnutím obecního úřadu obce s rozšířenou působností o přiznání mimořádných výhod III. stupně, v písemném styku kopií průkazu nebo úředně ověřenou kopií tohoto rozhodnutí,
  - b) v případě držitele průkazu ZTP z důvodu úplné nebo praktické hluchoty tímto průkazem nebo rozhodnutím obecního úřadu obce s rozšířenou působností o přiznání mimořádných výhod II. stupně; v případě, že průkaz ZTP nebo rozhodnutí nespecifikuje druh postižení, připojí se potvrzení lékaře o oboustranné praktické nebo oboustranné úplné hluchotě zdravotně postižené osoby; v písemném styku kopií průkazu nebo úředně ověřenou kopií tohoto rozhodnutí,
  - c) v případě osoby závislé na pomoci jiné fyzické osoby rozhodnutím nebo oznámením obecního úřadu obce s rozšířenou působností o přiznání příspěvku na péči, ve kterém je uveden stupeň závislosti II, III nebo IV, v písemném styku úředně ověřenou kopií.
- (3) Zákonný zástupce dále předkládá:
  - a) doklad prokazující, že je rodičem zdravotně postižené osoby, např. rodný list dítěte, pas nebo občanský průkaz, ve kterém je dítě zapsáno, v písemném styku úředně ověřenou kopií, pokud ji nelze pořídit, pak kopií, nebo
  - b) rozhodnutí soudu, na jehož základě nezletilou osobu vychovává nebo o ní osobně pečuje, v písemném styku úředně ověřenou kopií.
- (4) O2 je oprávněna v souvislosti s uplatněným požadavkem na přiznání výše definovaných nároků a pro účely kontroly pořídit fotokopie dokladů předkládaných dle předchozích odstavců.
- (5) Pokud Účastník – zdravotně postižená osoba, případně její zákonný zástupce – odmítne pořízení nebo zaslání fotokopie podle předchozích odstavců, předloží O2 Prohlášení, které obsahuje údaje o dokladech prokazujících nárok a další náležitosti. V takovém případě si je Účastník vědom všech právních následků nepravdivosti takového Prohlášení. Prohlášení se předkládá na tiskopisu vydaném O2.
- (6) V případech, kdy nároky definované v Čl. 1 a 2 náleží osobě zbavené způsobilosti k právním úkonům nebo s omezenou způsobilostí k právním úkonům, jedná za ni zákonný zástupce v souladu s obecnými právními předpisy.
- (7) V případech, kdy v průběhu poskytování zvláštních cen nebo nájmu speciálního telefonního přístroje dosáhne nezletilá osoba plnoletosti, provede O2 administrativní převod účastnictví na takovou osobu ze zákonného zástupce, pokud se s ním nedohodne jinak.



- (8) Účastníci, kteří čerpají zákonné slevy, nájem nebo prodej speciálního telefonního přístroje, jsou povinni oznamovat O2 veškeré skutečnosti, které mají vliv na nárok na poskytování uvedených výhod, a to bezprostředně po jejich vzniku, nejpozději však do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy k takové skutečnosti došlo, případně na vyzvání O2 prokázat, že i nadále trvají podmínky pro jejich poskytování. V případě neoznámení takovýchto změn bude O2 požadováno (případně i vymáháno) navrácení bezdůvodného obohacení v rozsahu poskytnutého zvýhodnění, a to ode dne následujícího po dni, kdy došlo k zániku podmínek pro poskytování uvedených výhod.
- (9) Pominou-li důvody pro poskytování zvýhodněných cenových podmínek, přemění O2 k datu, kdy se takovou skutečnost dozví, Účastnickou stanicí se zvýhodněnými cenovými podmínkami na Účastnickou stanicí plně placenou. Tím není dotčeno právo O2 požadovat (případně vymáhat) navrácení bezdůvodného obohacení dle odst. (8) této části.
- (10) Pominou-li důvody pro poskytování nájmu speciálního telefonního přístroje je Účastník, resp. zákonný zástupce, povinen přístroj vrátit bez zbytečného odkladu O2.

#### **Článek 4 Poskytování zákonných slev**

- (1) Poskytování zákonných slev osobám se zvláštními sociálními potřebami (zdravotně postiženým osobám) je realizováno ode dne následujícího po akceptaci požadavku.
- (2) V případě požadavku na poskytování nájmu nebo prodeje speciálního telefonního přístroje, je požadavek realizován zpravidla do 60 kalendářních dnů od jeho uplatnění.

#### **Článek 5 Slevy pro účastníky odboje a perzekvované a pro účastníky závislé na pomoci jiné fyzické osoby ve stupni I**

- (1) Nad rámec stanovený ZoEK poskytuje O2 cenové slevy účastníkům odboje a pozůstalým po nich, a to na základě doporučení příslušné složky Českého svazu bojovníků za svobodu. Účastníky odboje a pozůstalými po nich se pro účely těchto Provozních podmínek rozumí:
  - a) účastníci odboje, kteří pobírají důchod starobní, invalidní, za výsluhu let, sociální nebo vdovský a jsou držiteli osvědčení ministerstva obrany dle zákona č. 255/1946 Sb., o příslušnících československé armády v zahraničí a o některých jiných účastnících národního boje za osvobození, nebo držiteli potvrzení ministerstva obrany o účasti v I. nebo II. odboji;
  - b) vdovy/vdovci po účastnících odboje, pokud se znovu neprovdaly/neoženili nebo nežijí ve společné domácnosti s druhem/družkou.
- (2) Nad rámec stanovený ZoEK poskytuje O2 cenové slevy perzekvovaným osobám rehabilitovaným dle § 29 odst. 1, 2 a 3 písm. c) a d) zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, ve znění pozdějších předpisů, které jsou posuzovány jako účastníci odboje. Slevy jsou poskytovány rovněž vdovám/vdovcům po rehabilitovaných osobách, pokud se znovu neprovdaly/neoženili nebo nežijí ve společné domácnosti s druhem/družkou. Podmínky pro poskytování cenových výhod, podrobné postupy při zřizování O2 Hlasové služby pro tyto osoby a při jejich přeměnách jsou upraveny dohodami uzavřenými mezi O2 a Konfederací politických vězňů, Sdružením bývalých politických vězňů ČR 1948-1989, Svazem PTP-VTNP vojenské tábory nucených prací a Sdružením bývalých příslušníků VBO (vojenské báňské oddíly).
- (3) Nad rámec stanovený ZoEK poskytuje O2 cenové slevy osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby, kterým je podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, přiznán stupeň závislosti I. Nárok na cenové slevy prokazují rozhodnutím nebo oznámením obecního úřadu obce s rozšířenou působností o přiznání příspěvku na péči, ve kterém je uveden stupeň závislosti I.
- (4) Na úkony spojené s prokazováním nároků dle tohoto článku, jejich přiznáním a ukončením, se vztahují přiměřeně ustanovení článků 2 a 3 tohoto Oddílu.



- (5) Rozsah a výše cenových slev je uveden v platném Ceníku.

## Oddíl XI Přístup ke službám jiného Poskytovatele

### Článek 1 Volba Operátora – přístup CS, Předvolba Operátora – přístup CPS

- (1) O2 umožňuje svým Účastníkům volbou kódu příslušného Poskytovatele při jednotlivých voláních („Volba Operátora“ – dále jen „přístup CS“) nebo formou trvalého nastavení kódu Poskytovatele („Předvolba Operátora“ – dále jen „přístup CPS“) přístup ke službám jiného pevného Poskytovatele, který má s O2 uzavřenu smlouvu o propojení sítí a příslušná síť je propojena s Pevnou sítí.
- (2) Přístup CS se uskutečňuje volbou kódu typu 10XX(X) pro jednotlivá volání.
- (3) Přístup CPS je trvalé nastavení kódů čísel 10xx(x) v Pevné síti, které je určeno k dosažení přístupu ke službám jiného Poskytovatele bez nutnosti jakýchkoli dodatečných úkonů volajícího pro každé volání. Každý Poskytovatel, který zpřístupňuje své služby prostřednictvím přístupu CPS, se nazývá „CPS Operátor“.
- (4) O2 umožňuje přístup CS a CPS všem Účastníkům Služby zdarma. Podmínky umožnění přístupu CS týkající se Služby na typu připojení Přípojka, u které O2 poskytuje cenové slevy nad rámec stanovený zákonem č. 127/2005 Sb., jsou uvedeny v Ceníku.
- (5) Pro Účastnické stanice s Doplnkovou službou Vícenásobné účastnické číslo je přístup CPS umožněn pro každé jednotlivé telefonní číslo. U Účastnických stanic sdružených Doplnkovou službou Sériová linka je přístup CPS nastaven pro hlavní telefonní číslo. U Účastnických stanic sdružených Doplnkovou službou Provolba je přístup CPS nastaven pro hlavní číslo Provolby (k rozsahu provolby jako celku).
- (6) Přístup CS a CPS lze využít pro všechna volání s výjimkou volání na následující čísla:
  - a) čísla volby a předvolby Poskytovatele,
  - b) zkrácená telefonní čísla začínající číslicí 1 (jedna),
  - c) čísla využívaná kterýmkoliv pevným Poskytovatelem výlučně k interním, testovacím či systémovým účelům,
  - d) čísla využívaná pro přístup k vlastním službám Poskytovatele, tj. čísla začínající číslicemi 600, 700, 701, 800, 800 00, 82X, 970, 977,
  - e) přístupové kódy k neveřejným telefonním sítím, tj. čísla začínající číslicemi 980, 983, 989X,
  - f) druhů volání, pro které má Účastník nastavenou Doplnkovou službu omezení odchozích volání,
  - g) volání v poloautomatickém telefonním styku (prostřednictvím operátora).

V případech volání prostřednictvím přístupu CS a CPS na telefonní čísla uvedená pod bodem b) tohoto odstavce, zabezpečí O2 jejich směrování s použitím prostředků vlastní sítě tak, jakoby přístup CS nebyl požadován. V případě volání na informační služby poskytující informace o telefonních číslech ve vnitrostátním a mezinárodním styku (1180, 1181) s možností přímého automatického spojení volání v návaznosti na poskytnutou informaci, zabezpečí O2 uskutečnění těchto volání mimo rámec přístupu CS. Ceny za takto uskutečněná vnitrostátní, resp. mezinárodní volání jsou účtovány dle Ceníku.

- (7) V rámci přístupu CPS si může Účastník zvolit pouze jednu ze tří provozních možností, a to přístup CPS pro všechna automaticky uskutečněná:
  - a) vnitrostátní volání,
  - b) mezinárodní volání,
  - c) vnitrostátní a mezinárodní volání.



- (8) V rámci využívání přístupu CPS si může Účastník vybrat až dva CPS Operátory pro jednu Účastnickou stanici např. jednoho CPS Operátora pro vnitrostátní volání a druhého CPS Operátora pro mezinárodní volání.
- (9) V případě, že Účastník využívající přístup CPS má aktivovanou Doplnkovou službu Přesměrování hovorů, bude pro všechna přesměrovaná volání využíván přístup CPS, pokud se na konkrétní přesměrované volání předmětný přístup vztahuje.
- (10) O2 je oprávněna provést zamezení přístupu CS a CPS v případech, kdy je Účastníkovi zamezen aktivní přístup ke službám z důvodu porušení smluvních podmínek.
- (11) Účastník může kdykoliv změnit pevně nastavený přístup CPS za přístup CS pro jednotlivá volání. Přístup CS má vždy prioritu před přístupem CPS. Tím uskuteční jednorázově volání prostřednictvím jiného Operátora, se kterým má uzavřen smluvní vztah o přístupu CS.
- (12) Pokud hodlá Účastník, který má nastavený přístup CPS, využít pro určité druhy volání nabídky O2, uskuteční své volání volbou přístupového čísla O2 (1022) a následně cílového telefonního čísla do požadovaného směru, případně k požadované službě. Tato volání budou účtována O2 dle Ceníku a současně budou uvedena na vyúčtování vystaveném O2.
- (13) Požadavek na zřízení přístupu CPS, případně na změnu přístupu CPS, uplatňuje Účastník u vybraného CPS Operátora. Účastník bere na vědomí, že O2 je povinna na základě požadavku CPS Operátora zřídit přístup CPS. O2 neodpovídá za škodu způsobenou CPS Operátorem a jeho službami anebo jednáním.
- (14) V rámci procesu změny CPS Operátora, má Účastník možnost kdykoliv přejít (vrátit se zpět) k O2 a využívat Službu. Tato změna bude zabezpečena do deseti kalendářních dnů ode dne doručení požadavku O2. Požadavek uplatňuje Účastník prostřednictvím tiskopisu „Zrušení přístupu ke službám jiného Poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací předvolbou operátora“, který se stane přílohou Specifikace.
- (15) CS/CPS Operátor odpovídá za zabezpečení všech obchodních vztahů nezbytných pro poskytování služeb prostřednictvím přístupu CS/CPS, tj. zejména za zpoplatňování poskytovaných služeb, vyřizování reklamací a nároků plynoucích z odpovědnosti za vady při poskytování služeb elektronických komunikací dle svých Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Vyřizování dotazů souvisejících s účtováním služeb poskytovaných prostřednictvím přístupu CS/CPS zabezpečuje vždy pouze příslušný CS/CPS Operátor.
- (16) K ukončení přístupu CS/CPS dojde v následujících případech:
  - a) při zrušení Služby z důvodu zřízení Služby na totožném čísle jinému Účastníkovi,
  - b) při přeložení Služby bez možnosti přenesení (zachování) telefonního čísla,
  - c) při změně typu připojení Přípojka na typ připojení Digitální linka ISDN nebo VoIP linka a naopak bez možnosti přenesení (zachování) telefonního čísla,
  - d) při změně v konfiguraci připojení související se změnou typu připojení Služby.

## **Článek 2      Přístup účastníků jiného Poskytovatele k Pevné síti**

- (1) Služba Přístupu účastníků jiného Poskytovatele k Pevné síti (dále jen „Služba WLR“) umožňuje Účastníkovi, aby mu vyúčtování za používání Účastnické stanice a za Doplnkové služby definované v odstavci 5 vystavil Poskytovatel, který má s O2 uzavřenu Smlouvu o zajištění přístupu účastníků Poskytovatele k Pevné síti. Účastník, který využívá telefonní službu prostřednictvím volby nebo předvolby Operátora, tak může mít vyúčtovánu cenu za používání Účastnické stanice a cenu za telefonní službu na jednom vyúčtování, které vystaví jiný Poskytovatel.



- (2) V případě volání uskutečněného prostřednictvím Pevné sítě z Účastnické stanice, která je předmětem Služby WLR, je volání zpoplatněno dle tarifu, který Poskytovatel v rámci služby WLR, objednal u O2 při aktivaci Služby WLR nebo v průběhu trvání Služby WLR, a je vyúčtováno na vyúčtování vystaveném O2.
- (3) Službu WLR lze zřídit k Účastnické stanici typu Přípojka (včetně Přípojek s Doplnkovou službou Sériová linka a Provolba) a Digitální linka ISDN2 s Doplnkovou službou Sériová linka nebo Provolba.
- (4) Požadavek na zřízení Služby WLR a v odstavci 5 tohoto Článku definovaných Doplnkových služeb uplatňuje Účastník u Poskytovatele a Poskytovatel pak následně objedná Službu WLR prostřednictvím objednávkového systému u O2.
- (5) Prostřednictvím Poskytovatele Účastník objednává Doplnkové služby Zobrazování čísla volajícího (CLIP), Čekající hovor, Malá konference, Velká konference, Přesměrování hovorů nepodmíněné, Pevné směrování hovorů Účastníkem, Omezení ochozích volání řízené sítí, Omezení ochozích volání řízené Účastníkem, Přenos časové informace o délce volání, Identifikace zlomyslných volání, Změna hesla, Sériová linka, Nezobrazení identifikace volajícího, Zobrazení volaného čísla, Nezobrazení identifikace volaného, Přepojitelnost terminálů, Přidržení volání, Přesměrování volání, Subadresování, Odmítnutí příchozích přesměrovaných volání a Zamezení příchozích volání v poloautomatickém telefonním styku.
- (6) Požadavek na zřízení Doplnkových služeb nedefinovaných v odstavci 5 tohoto Článku Účastník uplatňuje u O2 a ceny za tyto Doplnkové služby jsou mu účtovány prostřednictvím vyúčtování vystaveného O2.
- (7) Službu WLR nelze aktivovat na Účastnické stanici, která je předmětem Doplnkové služby Sdílená platba jako podporovaná Účastnická stanice. Službu WLR nelze aktivovat na Účastnické stanici, u které jsou poskytovány zákonné slevy pro rehabilitované osoby, účastníky odboje a zdravotně postižené osoby.
- (8) V případě aktivace Služby WLR bude ukončen nájem Koncových zařízení.
- (9) Služba WLR se automaticky ruší v následujících případech:
  - a) při změně telefonního čísla Účastnické stanice, ke které byla Služba WLR zřízena,
  - b) při zřízení Služby převodem,
  - c) při přeložení Služby,
  - d) při přeměně Služby z typu připojení Přípojka na typ připojení Digitální linka ISDN2 a naopak,
  - e) při ukončení Smlouvy o zajištění přístupu účastníků Poskytovatele k Pevné síti uzavřené mezi O2 a Poskytovatelem,
  - f) Dočasného vypojení.
- (10) Účastník může kdykoliv Službu WLR zrušit požadavkem u O2.
- (11) V případě zrušení Služby WLR, bude na Účastnické stanici zachováno nastavení podle poslední známé konfigurace, kterou objednal Poskytovatel (tarif, Doplnkové služby).
- (12) Pro ohlašování poruch na Účastnické stanici a pro uplatnění reklamací na služby, které jsou předmětem Služby WLR, slouží jako hlavní kontaktní místo operátorské pracoviště Poskytovatele.



## **Oddíl XII Závěrečná ustanovení**

- (1) Tyto Provozní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 7. 2014 a nahrazují Provozní podmínky pro poskytování Veřejně dostupné telefonní služby a Univerzální služby platné od 1. 9. 2013.
- (2) Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na všech Kontaktních místech O2 a jsou zveřejněny na Internetových stránkách.
- (3) O2 si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude informovat v souladu se Všeobecnými podmínkami.

V Praze dne 30. 6. 2014

Za společnost O2 Czech Republic a.s.:

Ing. Jindřich Fremuth  
Ředitel pro rezidentní zákazníky







## SMLUVNÍ PODMÍNKY

### Provozní podmínky pro poskytování služby O2 Internetové připojení

---



Účinnost od 1. 7. 2014

#### Obsah:

1. Úvodní ustanovení.....	str. 2
2. Výklad použitých pojmů .....	str. 2
3. Charakteristika Služby a podmínky pro její poskytování.....	str. 3
4. Charakteristika Doplnkových služeb .....	str. 5
4.1. Charakteristika Doplnkové služby Strážce Internetu:.....	str. 5
4.2. Charakteristika Doplnkové služby Fixed IP.....	str. 7
4.3. Charakteristika Doplnkové služby Zvýšená technická podpora xDSL .....	str. 7
5. Zřizování, přeložení, přemístění, převod a změny Služby .....	str. 7
6. Práva a povinnosti O2O2 .....	str. 9
7. Práva a povinnosti Účastníka.....	str. 10
8. Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služeb .....	str. 11
9. Ohlašování závad Služby a jejich odstraňování včetně lhůt.....	str. 12
10. Data sítě Internet.....	str. 12
11. Ochrana práv k nemotným statkům .....	str. 13
12. Závěrečná ustanovení .....	str. 13



## Článek 1 Úvodní ustanovení

- 1.1. Provozní podmínky pro poskytování služby O2 Internetové připojení (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí smluvních podmínek upravujících poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2O2 Czech Republic a.s.
- 1.2. Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplnkových služeb zahrnutých do služby O2 Internetové připojení (dále jen „Služba“, nevyplyvá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace). Provozní podmínky jsou závazné pro společnost O2O2 Czech Republic a.s., jako poskytovatele služeb pod značkou O2 (dále jen „O2“) a všechny Účastníky využívající službu O2 Internetové připojení.
- 1.3. Práva a povinnosti O2 a Účastníků společně pro všechny služby elektronických komunikací jsou pak upraveny ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s. („dále jen Všeobecné podmínky“), které jsou rovněž nedílnou součástí smluvních podmínek.
- 1.4. Ceny za Službu jsou uvedeny v Ceníku služby elektronických komunikací – O2 Internetové připojení (dále jen „Ceník Služby“) a ceny za Doplnkové služby jsou uvedeny v Ceníku doplňkových služeb – Internetové služby, které jsou dostupné na internetových stránkách O2 <http://www.o2.cz> (dále jen „Internetové stránky“) a k nahlédnutí na Kontaktních místech.

## Článek 2 Výklad použitých pojmů

- 2.1. **Aplikace „Moje konto“** – samoobslužný portál O2 dostupný na internetových stránkách <http://www.mojekonto.cz>. Pro vstup je nutné ověření pomocí přihlašovacího jména a hesla, které Účastník obdrží s Notifikační zprávou.
- 2.2. **Číslovací oblast** – územní celek, který je zpravidla totožný s územím kraje, a v Číslovacím plánu je označený kódem Číslovací oblasti.
- 2.3. **Číslovací plán** – vyhláška č. 117/2007 Sb. vydaná Ministerstvem průmyslu a obchodu k provedení § 29 zákona č. 127/2005 Sb. (dále jen „ZoEK“).
- 2.4. **Data** – jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.5. **Digitální linka** – zahrnuje typ připojení Digitální linka ISDN2U typ A a Digitální linka ISDN2S/T typ A k veřejné pevné síti (dále jen „Pevná síť“), který umožňuje přístup ke Službě v Koncovém bodě na digitálním účastnickém rozhraní. Koncovým bodem je referenční bod U nebo S/T. Specifikace rozhraní v referenčním bodě U a S/T vychází z technické zprávy ETSI ETR 080.
- 2.6. **DSLAM** – přístupový koncentrátor, který je připojen k místní telefonní ústředně O2 nebo její detašované části.
- 2.7. **Doplnkové služby** – aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě podle podmínek aktuálně zveřejněných na Internetových stránkách. Využití Doplnkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového telekomunikačního zařízení.



- 2.8. **Koncový bod 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 směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo se jménem Účastníka.
- 2.9. **Koncové telekomunikační zařízení** – přiřazený prostředek připojený k Pevné síti, schválený O2, který umožňuje nebo podporuje poskytování Služby prostřednictvím této sítě. Detailní technická specifikace a seznam doporučených koncových telekomunikačních zařízení pro Službu je uveden na Internetových stránkách. V případě Služby se jedná zejména o splitter, modem a popř. router.
- 2.10. **NAT** – překlad neveřejných IP adres na jedinečnou společnou veřejnou IP adresu.
- 2.11. **O2 eShop** – samoobslužný portál O2 dostupný na internetových stránkách <http://www.o2shop.cz>.
- 2.12. **Přípojné vedení** – vedení od místní telefonní ústředny O2, případně její detašované části, ke Koncovému bodu. Přípojnému vedení je v souladu s Číslovacím plánem přiřazeno telefonní číslo. Telefonní číslo je vždy devítimístné a obsahuje kód Číslovací oblasti, ve které je Služba zřízena.
- 2.13. **Připojení k Pevné síti** – zřízení a zprovoznění Přípojného vedení a Koncového bodu, umožňující přístup ke Službě podle stanovených podmínek.
- 2.14. **Přípojka** – typ připojení k Pevné síti, který umožňuje přístup ke Službě v Koncovém bodě na analogovém účastnickém rozhraní.
- 2.15. **Přístup k Pevné síti** – provozování Koncového bodu, tj. možnost Účastníka realizovat přístup ke Službě.
- 2.16. **Samoinstalační balíček** – balíček zaslaný O2 Účastníkovi obsahující Účastníkem objednaná Koncová telekomunikační zařízení a další potřebné součásti, jimiž se Účastník připojuje do Pevné sítě za účelem užívání Služby, včetně návodů a nezbytné dokumentace pro provedení instalace Koncového telekomunikačního zařízení Účastníkem.
- 2.17. **xDSL** – DSL (digital subscriber line) je technologie, která pro vysokorychlostní přenos dat využívá Pevnou síť. Jedná se například o ADSL a VDSL.
- 2.18. **Účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i Navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a Uživatele, nevyplývá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.

### Článek 3 Charakteristika Služby a podmínky pro její poskytování

- 3.1. Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka k širokopásmovým službám sítě Internet, službám obsahu a jiným službám prostřednictvím Pevné sítě. V rámci Služby není poskytováno bezplatné volání na čísla tísňového volání.
- 3.2. Služba je konfigurována na nejvyšší možný rychlostní profil zařízení DSLAM dostupný pro Účastníka s ohledem na kvalitu Přípojného vedení a sjednaný tarif Služby.
- 3.3. Rozsah rychlostních profilů nabízených pro jednotlivé tarify Služby je uveden v Ceníku Služby. Minimální nabízenou rychlostí Služby se rozumí nejnižší rychlostní profil uvedený v Ceníku Služby pro konkrétní tarif.



- 3.4. Nakonfigurovaný rychlostní profil si může Účastník zjistit v nastavení modemu. Vždy se vyskytují omezující technické faktory, které způsobují rozdíl mezi nakonfigurovaným rychlostním profilem a aktuální efektivní přenosovou rychlostí Účastníka.
- 3.5. Technickými faktory, které způsobují rozdíl mezi nakonfigurovaným rychlostním profilem a aktuální efektivní rychlostí Služby, jsou zejména:
- kvalita připojení Účastníkovy počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení k modemu (např. WIFI připojení);
  - kvalita a konfigurace Účastníkovy počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení;
  - sdílení kapacity prvků Pevné sítě více Účastníky, a to až do výše maximálního poměru stanoveného v Ceníku Služby (tzv. agregace);
  - současné připojení více počítačů nebo jiných zobrazovacích zařízení ke Koncovému bodu sítě;
  - souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací na daném Připojnému vedení, např. Digitální televize O2 TV (tzv. flexi režim);
  - obsah cílového požadavku Účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv O2.
- 3.6. O2 zaručuje Účastníkovi minimální rychlost odpovídající 80 % rychlosti nejnižšího rychlostního profilu uvedeného v Ceníku Služby pro sjednaný tarif.
- 3.7. Pro šetření reklamace rychlosti Služby je rozhodné měření provedené mezi Koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti Internet.
- 3.8. O2 zveřejňuje v souladu s opatřením obecné povahy vydaným ČTÚ parametry kvality poskytovaných Služeb na Internetových stránkách v sekci „Dokumenty ke stažení“ část „Ostatní dokumenty“.
- 3.9. Koncové telekomunikační zařízení Účastníka Služby zřízené od 1. 7. 2012 je připojeno k Pevné síti prostřednictvím NAT.
- 3.10. V ceně Služby je zahrnuta i Doplnková služba bezdrátového přístupu k Internetu prostřednictvím WiFi hot spotů. Lokality, kde je možno Doplnkovou službu O2 Hot Spot užívat, jsou specifikovány na Internetových stránkách.
- 3.11. K Doplnkové službě O2 Hot Spot se Účastník přihlašuje pomocí autorizačních údajů, které jsou Účastníkovi zaslány v rámci Notifikační zprávy.
- 3.12. V ceně Služby je zahrnut webový prostor s kapacitou 30 MB, který si může Účastník aktivovat. Nadlimitní data jsou zpoplatněna v rámci Doplnkové služby WEB Expres zdarma 30 MB dle Ceníku doplňkových služeb – Internetové služby.
- 3.13. V ceně Služby je e-mailová schránka s pěti aliasy a kapacitou 100 MB.
- 3.14. K Doplnkové službě MAIL Expres se Účastník přihlašuje pomocí autorizačních údajů, které jsou Účastníkovi zaslány v rámci Notifikační zprávy.
- 3.15. V ceně Služby u tarifů O2 Internet Extra, O2 Internet Plus Extra, O2 Internet Pro Extra a O2 Internet Komplet Extra je e-mailová schránka s pěti aliasy a kapacitou 200 MB. Aktivace Doplnkové služby se provádí v Aplikaci „Moje konto“.



- 3.16. V ceně Služby u tarifů O2 Internet Extra, O2 Internet Plus Extra, O2 Internet Pro Extra a O2 Internet Komplet Extra je Doplnková služba Fixed IP. Aktivace Doplnkové služby Fixed IP se provádí v Aplikaci „Moje konto“.
- 3.17. Součástí Služby zřízené do 29. 2. 2012 je Doplnková služba F-Secure Profi Antivirus.
- 3.18. Doplnkovou službou F-Secure Profi Antivirus se rozumí poskytnutí aplikace určené k softwarové ochraně počítače před nebezpečnými a/nebo nežádoucími kódy včetně automatické on-line aktualizace databází definic těchto kódů.
- 3.19. V rámci Doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus jsou Účastníkovi k dispozici následující nástroje ochrany PC: antivir, firewall.
- 3.20. Licenčními podmínkami společnosti F-Secure Corporation pro poskytování služby F-Secure Profi Antivirus se rozumí dokument uveřejněný na internetových stránkách [www.o2.cz/fsecure](http://www.o2.cz/fsecure) a dále zobrazený v rámci instalace aplikace.
- 3.21. Výrobce aplikace pro poskytování doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus je společnost F-Secure Corporation, PL 24, Tammasaarenkatu 7, 00181 Helsinky, Finsko.
- 3.22. Doplnková služba F-Secure Profi Antivirus poskytuje ochranu před viry výslovně uvedenými v aktuálním seznamu virů dostupnému na webové stránce výrobce aplikace na adrese <http://www.f-secure.com/v-descs> (seznam je veden v anglickém jazyce).
- 3.23. O2 odpovídá za napadení viry nebo proniknutí třetí osoby do PC Účastníka jen v takovém případě, že jej O2 zavíní přinejmenším hrubou nedbalostí, v jejímž důsledku Doplnková služba F-Secure Profi Antivirus neposkytuje ochranu dle čl. 3.22, anebo ochranu, kterou v danou dobu poskytují na trhu běžně dostupné služby obdobného charakteru, poskytované v obdobných cenových relacích a obdobnému okruhu zákazníků.
- 3.24. Účastník je povinen při užívání Doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus dodržovat instrukce a pokyny uvedené v manuálu aplikace. Pro plnou funkčnost Doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus je nutné, aby před instalací a při jejím užívání nebyl na počítači Účastníka instalován jiný antivirový program nebo firewall.
- 3.25. Účastník je povinen učinit veškerá preventivní opatření, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby minimalizoval nebezpečí škody způsobené viry nebo proniknutím třetí osoby do PC Účastníka. O2 neodpovídá za újmu způsobenou poškozením nebo ztrátou dat, pokud škodě mohlo být zabráněno preventivními opatřeními Účastníka.
- 3.26. Účastník bere na vědomí specifický charakter Doplnkové služby F-Secure Profi Antivirus, zejména skutečnost, že ani při dodržení maximální odborné péče nelze garantovat dostatečně rychlou reakci na nově vytvořené kódy a na veškeré možné způsoby proniknutí do PC Účastníka.

#### **Článek 4 Charakteristika Doplnkových služeb**

- 4.1. Charakteristika Doplnkové služby Strážce Internetu:
- a) Doplnkovou službou Strážce Internetu se rozumí poskytnutí aplikace určené k softwarové ochraně počítače před nebezpečnými a/nebo nežádoucími kódy včetně automatické on-line aktualizace databází definic těchto kódů. Účastník má možnost využívat Doplnkovou službu Strážce Internetu 5 až na 5 PC.



- b) V rámci Doplnkové služby Strážce Internetu jsou Účastníkovi k dispozici následující nástroje ochrany PC: antivir, antispysware, personální firewall, rodičovskou ochranu, HIPS a dial-up control.
- c) Manuálem aplikace Doplnkové služby Strážce Internetu se rozumí dokument uveřejněný na internetových stránkách <http://www.o2.cz/strazce-internetu>.
- d) Licenčními podmínkami společnosti F-Secure Corporation pro poskytování služby Strážce Internetu se rozumí dokument zobrazený v rámci instalace aplikace.
- e) Výrobce aplikace pro poskytování Doplnkové služby Strážce Internetu je společnost F-Secure Corporation, PL 24, Tammasaarenkatu 7, 00181 Helsinky, Finsko.
- f) Doplnkovou službu Strážce Internetu si Účastník aktivuje sám prostřednictvím aktivačního klíče, což je speciální kód, který Účastník získá na internetových stránkách <http://www.o2.cz/strazce-internetu>.
- g) Doplnková služba Strážce Internetu poskytuje ochranu před viry výslovně uvedenými v aktuálním seznamu virů dostupnému na webové stránce výrobce aplikace na adrese <http://www.f-secure.com/v-descs> (seznam je veden v anglickém jazyce).
- h) O2 odpovídá za napadení viry nebo proniknutí třetí osoby do PC Účastníka jen v takovém případě, že jej zavíní přinejmenším hrubou nedbalostí, v jejímž důsledku Doplnková služba Strážce Internetu neposkytuje ochranu dle čl. 4.1 písm. g), a nebo ochranu, kterou v danou dobu poskytují na trhu běžně dostupné služby obdobného charakteru, poskytované v obdobných cenových relacích a obdobnému okruhu zákazníků.
- i) Účastník je povinen při užívání Doplnkové služby Strážce Internetu dodržovat instrukce a pokyny uvedené v manuálu aplikace. Pro plnou funkčnost Doplnkové služby Strážce Internetu je nutné, aby před instalací a při jejím užívání nebyl na počítači Účastníka instalován jiný antivirový program nebo firewall.
- j) Účastník je povinen učinit veškerá preventivní opatření, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby minimalizoval nebezpečí škody způsobené viry nebo proniknutím třetí osoby do PC Účastníka. Zejména je povinen pravidelně zálohovat veškerá data, jejichž poškození nebo ztráta by mu mohla přivodit újmu. O2 neodpovídá za újmu způsobenou poškozením nebo ztrátou dat, pokud škodě mohlo být zabráněno preventivními opatřeními Účastníka.
- k) Účastník bere na vědomí, že veškerá komunikace mezi ním a O2 týkající se Doplnkové služby Strážce Internetu bude probíhat přes uživatelský portál správy konta a prostřednictvím elektronické komunikace. Účastník se tímto zavazuje k pravidelným kontrolám došlé pošty a oznámení přes uživatelský portál správy konta.
- l) Účastník bere na vědomí specifický charakter Doplnkové služby Strážce Internetu, zejména skutečnost, že ani při dodržení maximální odborné péče nelze garantovat dostatečně rychlou reakci na nově vytvořené kódy a na veškeré možné způsoby proniknutí do PC Účastníka.
- m) Cena Doplnkové služby Strážce Internetu je uvedena v Ceníku doplňkových služeb – Internetové služby.



#### 4.2. Charakteristika Doplnkové služby Fixed IP

- a) Doplnková služba Fixed IP zajišťuje Účastníkovi neměnnou IP adresu, která je ke Službě vybrána a přiřazena systémem O2. O2 neodpovídá za blokaci IP adresy třetími stranami v síti Internet. Doplnková služba Fixed IP je nabízena v těchto variantách: Fixed IP 1, Fixed IP 1+4, Fixed IP 1+8, Fixed IP 1+16 a ve variantě IPv6 /64. K Doplnkové službě Fixed IP je možné za úplatu objednat reverzní záznam.
- b) Doplnkovou službu Fixed IP si může Účastník objednat jedním z následujících způsobů: telefonicky prostřednictvím zákaznické linky O2 800 020 202 ( pro malé a střední firmy je určena linka pro firemní zákazníky O2 800 203 203), nebo vyplněním a odesláním formuláře v Aplikaci „Moje konto“ nebo na Kontaktních místech.
- c) Cena Doplnkové služby Fixed IP je uvedena v Ceníku doplnkových služeb – Internetové služby.

#### 4.3. Charakteristika Doplnkové služby Zvýšená technická podpora xDSL

- a) Doplnková služba Zvýšená technická podpora xDSL zajišťuje Účastníkovi vyšší komfort při odstraňování poruchy. Servisní podpora je nabízena ve dvou úrovních - lhůta pro odstranění poruchy je jasně stanovena na následující pracovní den, a to buď do 12:00 nebo do 18:00 hodin. Za případné překročení této lhůty náleží Účastníkovi odškodnění ze strany O2 až do výše dvojnásobku měsíčního paušálu za Doplnkovou službu Zvýšená servisní podpora xDSL.
- b) Doplnkovou službu Zvýšená technická podpora xDSL může Účastník objednat jedním z následujících způsobů: telefonicky prostřednictvím zákaznické linky O2 800 020 202 (pro malé a střední firmy je určena linka pro firemní zákazníky O2 800 203 203), nebo vyplněním a odesláním formuláře v Aplikaci „Moje konto“ nebo na Kontaktních místech.
- c) Podmínky a ceny Doplnkové služby Zvýšená technická podpora xDSL jsou upraveny v dokumentu Obchodní podmínky a ceník doplnkové služby Zvýšená servisní podpora služeb xDSL, který je dostupný na Internetových stránkách.

## Článek 5 Zřízení, přeložení, přemístění, převod a změny Služby

- 5.1. Službu je možné zřídit za podmínek stanovených v těchto Provozních podmínkách na připojení typu Přípojka nebo Digitální linka poté, co Navrhovatel požádá o zřízení Služby jedním z následujících způsobů: telefonicky prostřednictvím zákaznické linky O2 800 020 202 (pro malé a střední firmy je určena linka pro firemní zákazníky O2 800 203 203), nebo vyplněním a odesláním formuláře prostřednictvím O2 eShopu nebo na Kontaktních místech. I v případě telefonické objednávky nebo objednávky prostřednictvím O2 eShopu je O2 oprávněna ověřit identitu Účastníka a správnost jeho osobních a identifikačních údajů, například doručení doporučené zásilky do vlastních rukou Účastníka. Pro vyloučení záměny osob a ověření existence konkrétní osoby může být součástí doručovací adresy i rodné číslo Účastníka, které uvedl v telefonické objednávce.
- 5.2. Pokud Účastník před zřízením Služby neutilizoval žádnou ze služeb O2 poskytovaných prostřednictvím Pevné sítě, v rámci zřízení Služby je zřízeno a zprovozněno Přípojné vedení a Koncový bod.
- 5.3. Zřízení Služby předchází měření kvality Přípojného vedení Navrhovatele, které je potřebné pro zřízení Služby. Měření může být nezbytné také v místě požadovaného zřízení Služby.



- 5.4. O2 Službu Navrhovateli zřídí, pokud měření Přípojného vedení, na kterém má být zřízena požadovaná Služba, prokáže technickou realizovatelnost zřízení Služby. O2 odešle Navrhovateli elektronicky notifikační zprávu o technické realizovatelnosti zřízení služby (dále jen „Notifikační zpráva“) na elektronický kontakt předaný Navrhovatelem při objednání Služby.
- 5.5. O2 může zřídít Službu i v případě, že část Přípojného vedení bezprostředně související s Koncovým bodem není ve vlastnictví O2. Účastník je v takovém případě povinen zajistit si souhlas vlastníka s tímto užitím Přípojného vedení.
- 5.6. Službu nelze zřídít, pokud je na Přípojném vedení spuštěná funkce „Advice Of Time“ (informace o délce hovoru).
- 5.7. Pokud Koncový bod není tvořen telefonní zásuvkou s jedním konektorem RJ 11, případně jsou-li dále další paralelní zásuvky, musí Navrhovatel před objednáním Služby požádat O2 o bezplatnou výměnu/úpravu Koncového bodu. Tuto činnost může ze zákona vykonávat pouze fyzická nebo právnická osoba, která je k tomu oprávněná dle zvláštního předpisu a zmocněná O2.
- 5.8. Služba může být instalována na straně Navrhovatele:
  - a) prostřednictvím samoinstalačního balíčku Navrhovatelem; nebo
  - b) za využití služeb zástupce O2.
- 5.9. Služba je zřízena 5. den od zaslání Notifikační zprávy Účastníkovi o zřízení Služby.
- 5.10. Přístup ke Službě je zajištěn prostřednictvím přednastaveného uživatelského jména „O2“ a hesla „O2“.
- 5.11. O2 zaručuje zřízení Služby do 21 dnů ode dne podání žádosti o její zřízení, pokud je to technicky možné, nebo nebylo-li dohodnuto mezi smluvními stranami jinak. Tato lhůta je zaručena i pro přeložení, přemístění a převod Služby.
- 5.12. Službu lze na základě žádosti Účastníka 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 nemovitosti, kam má být Služba přeložena;
  - b) u překládané Služby nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti 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.
- 5.13. Pokud žádost o přeložení Služby nespĺňuje předpoklady uvedené v předchozím článku, je O2 oprávněna ji odmítnout.
- 5.14. Pokud je na daném Přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu přeložit samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Přípojném vedení. Pokud Účastník nemá zájem na přeložení některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném Přípojném vedení, budou tyto služby na žádost Účastníka zrušeny ke dni přeložení.





- 5.15. Službu lze na základě žádosti Účastníka přemístit za úplatu dle Ceníku Služby na jiné místo v rámci Pevné sítě v rámci budovy nebo i do jiné budovy nacházející se na souvislém pozemku téhož vlastníka. Pro přemístění se přiměřeně použijí ustanovení čl. 5.10., 5.11. a 5.12.
- 5.16. Službu je možné převést mezi Účastníky postupem dle čl. 9.9.3. Všeobecných podmínek.
- 5.17. Při převodu Služby je dosavadní Účastník povinen uhradit veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu Služby.
- 5.18. Pokud je na daném Přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu převést samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Přípojném vedení. Pokud Účastník či Navrhovatel nemají zájem na převodu některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném Přípojném vedení, budou tyto služby na žádost dosavadního Účastníka (resp. Navrhovatele) zrušeny.
- 5.19. V případě, že nebude možné uskutečnit převod Služby z důvodů na straně Navrhovatele, budou k požadovanému datu převodu zrušeny všechny služby elektronických komunikací poskytované na daném Přípojném vedení.
- 5.20. Požadavek na zřízení Doplnkové služby Strážce Internetu se uplatňuje prostřednictvím webového formuláře v Aplikaci „Moje konto“. Pro přístup do Aplikace „Moje konto“ použije Účastník přihlašovací údaje zasláné v rámci Notifikační zprávy.
- 5.21. Změny Služby včetně Doplnkových služeb lze provádět prostřednictvím zákaznické linky O2 800 123 456 (pro malé a střední firmy je určena linka pro firemní zákazníky O2 800 203 203) nebo na Kontaktních místech nebo v Aplikaci „Moje konto“.
- 5.22. O2 na základě žádosti Účastníka o zrychlení stávající Služby využívané prostřednictvím ADSL technologie nejprve ověří, zda je na Přípojném vedení Účastníka dostupná technologie VDSL. V případě dostupnosti technologie VDSL sdělí O2 tuto skutečnost Účastníkovi, přijme Účastníkovu žádost o zrychlení, resp. změnu technologie a následně překonfiguruje Přípojně vedení z technologie ADSL na technologii VDSL. Účastník je pak povinen do 30ti kalendářních dní od přijetí žádosti o zrychlení připojit k Přípojnému vedení VDSL kompatibilní Koncové telekomunikační zařízení. Po uplynutí této lhůty již nebude možné využívat Službu prostřednictvím ADSL kompatibilního Koncového telekomunikačního zařízení.

## **Článek 6 Práva a povinnosti O2**

- 6.1. O2 je povinna poskytovat Účastníkovi Službu za podmínek uvedených ve Všeobecných podmínkách a v těchto Provozních podmínkách.
- 6.2. O2 je oprávněna jednostranně obměnit funkce Služby nebo poskytování Služby zcela ukončit. Oznámení o změně Služby nebo ukončení Služby musí být učiněno v souladu se Všeobecnými podmínkami.
- 6.3. O2 je oprávněna jednostranně omezit rozsah Doplnkových služeb. Omezení rozsahu Doplnkových služeb nelze považovat za podstatnou změnu smluvních podmínek.
- 6.4. O2 je oprávněna přerušit poskytování Služby, je-li to nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. O2 provádí údržbu zpravidla v čase od 02:00 hodin do 05:00 hodin. Pokud bude údržba prováděna v jinou dobu, bude tato skutečnost Účastníkovi oznámena vhodnou formou předem.



- 6.5. O2 má právo kontroly Koncového zařízení Účastníka z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.
- 6.6. 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 např. prostřednictvím omezení provozu určitých portů. O2 je oprávněna zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům.
- 6.7. V závislosti na technických parametrech Služby je O2 oprávněna od Účastníka požadovat zvolení uživatelského jména (username) a hesla (password), případně dalších volitelných údajů pro používání Služby (dále jen „Přístupové kódy“).
- 6.8. 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.
- 6.9. O2 zajistí zachování důvěrného charakteru Přístupových kódů svých Účastníků na straně O2.
- 6.10. O2 je oprávněna zavést dodatečné způsoby ochrany Pevné sítě a Služby, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Pevné sítě. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti je O2 oprávněna omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- 6.11. Na Účastníky užívající Službu na protokolu PPPoE se neuplatňují pravidla FUP (Fair User Policy). Není-li v Ceníku Služby uvedeno jinak, O2 si vyhrazuje právo uplatnit na Účastníky užívající Službu na protokolu PPPoE řízení datového toku v síti, zejména pokud dojde k přetížení sítě v páteřních spojích. O2 je oprávněna omezit selektivně provoz v páteřní síti tak, aby umožnila optimální využití Služby všemi Účastníky. Pro Účastníky užívající Službu na protokolu PPPoA, tj. kteří nepřešli na protokol PPPoE, budou namísto řízení datového toku v síti nadále uplatňována pravidla FUP platná k 31. březnu 2008.
- 6.12. O2 neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování (dále jen „nefungování“) sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na Služby poskytované O2.
- 6.13. O2 je povinna umožnit Účastníkům stažení (download) aplikací Strážce Internetu do 3 dnů od uplatnění požadavku na jejich zřízení, přičemž tato aplikace bude umožňovat Účastníkovi instalaci na jeho PC.

## **Článek 7 Práva a povinnosti Účastníka**

- 7.1. Účastník je povinen při využívání Služby dodržovat ustanovení daná těmito Provozními podmínkami, obecně 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 jakkoliv poškodit, znehodnotit, přetížít nebo zhoršit poskytovanou Službu ke škodě ostatních účastníků.
- 7.2. Účastník nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.



- 7.3. Účastník smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- 7.4. Účastník není oprávněn používat instalovaná zařízení O2 k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta, ani jakkoliv upravovat jejich konfiguraci. Nesmí nic měnit ani jakkoliv zasahovat do technického zařízení Pevné sítě včetně Koncového bodu.
- 7.5. Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služby. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.
- 7.6. Účastník může Přístupové kódy měnit za podmínek stanovených O2 a zveřejněných na Kontaktních místech a na Internetových stránkách.
- 7.7. 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, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného Přístupového kódu je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně O2, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti O2.
- 7.8. 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).
- 7.9. Zákazník služby O2 Internet ADSL Start je zodpovědný za připojování a odpojování modemu.
- 7.10. Účastník není oprávněn postupovat třetím osobám aktivační klíč k Doplňkovým službám Strážce Internetu a F-Secure Profi Antivirus a je povinen učinit odpovídající opatření k zachování aktivačního klíče v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného aktivačního klíče je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně O2, přičemž je odpovědný za každé užití služeb Strážce Internetu a F-Secure Profi Antivirus až do okamžiku oznámení této skutečnosti.

## **Článek 8 Omezení, přerušení a ukončení poskytování Služeb**

- 8.1. V případě přeměny Přípojky na Digitální linku bude poskytování Služby dočasně přerušeno. K obnovení funkčnosti Služby dojde pouze, je-li to technicky možné, zejména pokud měření přípojného vedení prokáže technickou realizovatelnost zřízení Služby. V případě, že technické šetření neprokáže realizovatelnost Služby, Služba bude Účastníkovi zrušena.
- 8.2. V případě, že Účastník požádá o přeložení Služby, bude její poskytování v rámci realizace překládky po nezbytně nutnou dobu přerušeno.
- 8.3. V případě, že Účastník požádá o přeložení Služby, a v lokalitě, kam má být Služba přeložena, není Služba technicky realizovatelná, bude objednávka překládky ukončena jako nerealizovatelná. O2 o negativním výsledku překládky Účastníka uvědomí.
- 8.4. V okamžiku přijetí žádosti o zřízení Služby převodem se automaticky generuje proces převodu Služby ze stávajícího Účastníka na nového Účastníka k datu realizace převodu Služby.
- 8.5. Při změně tarifu Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby po dobu nutnou pro konfiguraci technických prostředků O2.



- 8.6. V průběhu zřizování Služby může dojít k dočasné nedostupnosti služeb poskytovaných prostřednictvím Pevné sítě na stejném Přípojném vedení.
- 8.7. Po dobu plynutí lhůty pro zrušení Služby nelze uplatnit požadavek na změnu u ostatních služeb poskytovaných O2 Účastníkovi.

## **Článek 9 Ohlašování závad Služby a jejich odstraňování včetně lhůt**

- 9.1. Účastník ohlašuje závady Služby telefonicky na telefonním čísle nepřetržitě zákaznické podpory O2 800 184 084. Závadou (poruchou) se rozumí stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat Službu nebo snižuje stanovenou kvalitu Služby. Osoba ohlašující závadu je povinna ohlásit své jméno, identifikační údaje Služby, u níž se vyskytla závada, obchodní firmu/název, místo a druh poruchového stavu, čas zjištění a popis závady, kontaktní osobu a kontaktní telefon. V případě nutnosti sdělení přihlašovacích údajů ke Službě O2 požaduje identifikační údaje uváděné na vyúčtováních. O2 je oprávněna požadovat od Účastníka poskytnutí součinnosti za účelem odstranění závady.
- 9.2. V případě, že je v rámci analýzy poruchy zjištěno, že se chyba nachází až za Koncovým bodem Účastníka nebo na části Přípojného vedení bezprostředně navazující na Koncový bod, která není ve vlastnictví O2, nejde o závadu Služby. Trvá-li Účastník i přes upozornění na tuto skutečnost na řešení ze strany O2 spojeném s výjezdem technika, jedná se o zpoplatněný výjezd.
- 9.3. Reklamacie technických parametrů a kvality Služby se uplatňují a vyřizují jako ohlášení závady, v souladu s těmito Provozními podmínkami.
- 9.4. Pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, zahájí O2 práce na odstraňování závady:
  - a) u závady ohlášené do 8:00 hodin pracovního dne nejpozději do 14:00 hodin téhož dne,
  - b) u závady ohlášené v době 8:00 hodin – 0:00 hodin v pracovních dnech, nejpozději do 24 hodin od ohlášení,
  - c) u závady ohlášené ve dnech pracovního volna a klidu, nejpozději do 14:00 hodin následujícího pracovního dne.
- 9.5. Doba odstraňování závady od okamžiku jejího nahlášení nepřesáhne, je-li to technicky možné, 4 kalendářní dny s výjimkou případů působení okolností, které nemohla O2 předvídat ani ovlivnit, zejména v důsledku okolností vylučujících odpovědnost a způsobených třetí osobou.
- 9.6. O2 neodpovídá za technický stav, funkčnost a konfiguraci Koncových telekomunikačních zařízení v majetku Účastníka, které Účastník využívá k připojení ke Službě, pokud není dohodnuto jinak.

## **Článek 10 Data sítě Internet**

- 10.1. O2 neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnila přímo O2 nebo pokud je předem prokazatelně neschválila.
- 10.2. O2 prohlašuje, že umístění webové stránky Účastníka na jeho serveru neznamená, že obsah stránky schválil. Neodpovídá tedy za obsah stránek na jeho serveru umístěných.
- 10.3. O2 je oprávněna bez náhrady a upozornění odstranit webovou stránku Účastníka, umístěnou na jeho serveru, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že webová



stránka Účastníka obsahuje díla písemná, zvuková nebo obrazová, která jsou v rozporu se zákony České republiky, zejména díla, ve kterých se projevuje neúcta k člověku a je v nich obsaženo násilí, nebo která zobrazují sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu s právními předpisy nebo všeobecně uznávanými etickými a morálními normami. Webová stránka Účastníka nesmí být v rozporu s obchodní politikou O2. O2 je oprávněna posoudit a rozhodnout, zda obsah webové stránky naplňuje výše uvedené znaky, které se pokládají za podstatné porušení smlouvy nebo podmínek.

## **Článek 11 Ochrana práv k nehmotným statkům**

- 11.1. Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat ochranných známek a jiných chráněných označení druhé strany, pokud není výslovně dohodnuto jinak.
- 11.2. Účastník je povinen při používání Služby chránit práva k nehmotným statkům O2 a dalších subjektů, která O2 zajistila Účastníkovi k užívání ve spojitosti s poskytováním Služby.
- 11.3. Porušení závazků dle čl. 11.1. a 11.2. Provozních podmínek je podstatným porušením smluvního vztahu.

## **Článek 12 Závěrečná ustanovení**

- 12.1. Tyto Provozní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 7. 2014 a nahrazují Provozní podmínky pro poskytování služby O2 Internetové připojení platné od 1. 1. 2013.
- 12.2. Provozní podmínky jsou k nahlédnutí na všech kontaktních místech O2 určených pro styk s veřejností a jsou zveřejněny na Internetových stránkách.
- 12.3. O2 si vyhrazuje právo na změnu těchto Provozních podmínek, o změně bude předem informovat v souladu s Všeobecnými podmínkami.

V Praze dne 30. 6. 2014

Za společnost O2 Czech Republic a.s.

Ing. Jindřich Fremuth  
Ředitel pro rezidentní zákazníky





## 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

## Článek 1 Úvodní ustanovení

- (1) Provozní podmínky pro poskytování služby Přenosu dat, Pronájmu 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 platném znění (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- (2) Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplňkových služeb zahrnutých do služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu (dále jen „Služba“, nevyplývá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace). Tyto Provozní podmínky se nevztahují na služby popsané v referenčních nabídkách RIO, RUO, COO, WLR, pokud referenční nabídka 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 těchto Provozních podmínek se rozumí:

- (1) **Data** - jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- (2) **Doba reakce** – doba od ohlášení závady (začátku závady v případě Proaktivity) do vytvoření záznamu o nahlášené (evidované závadě v případě Proaktivity) závady operátorem O2 (po poskytnutí všech potřebných informací o stavu KTZ v místě umístění služby a osobě která poskytne O2 součinnost). Její délka může být garantována SLA.
- (3) **Doba odezvy** (Response Time) – rozumí se doba, která uplyne od Začátku opravy závady do momentu, kdy se technik O2 spojí s Kontaktní osobou za účelem provedení prvotní diagnostiky a odhadu doby nezbytné pro uvedení Služby do provozu. Její délka je garantována SLA.
- (4) **Doba opravy** (Resolution Time) - rozumí se doba od 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 přesahuje z jednoho do následujícího období, započítává se do dostupnosti pouze období, kdy byla závada odstraněna.
- (7) **Dohoda o úrovni služby** (SLA – Service Level Agreement) – Doplňková služba, spočívající ve sjednání úrovně poskytované Služby.
- (8) **Doplňková služba** – aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové k základní Službě. Využití Doplňkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
- (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** – Doplňková služba Electronic Data Interchange (dále jen EDI).

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, vložka 2322..



- (11) **Koncové telekomunikační zařízení** (dále jen „Koncové zařízení“) komunikační zařízení připojované 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 sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo se jménem 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 součinnost s O2.
- (14) **Nahlašovatel závady** – osoba, která ohlásila závadu.
- (15) **Navrhovatel** – fyzická nebo právnická osoba, která uplatnila požadavek na zřízení Služby prostřednictvím podepsaného 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 platební doklad označenému Plátcí, a to na adresu naposledy oznámenou Účastníkem.
- (19) **Proaktivita** - umožňuje Účastníkovi zajištění proaktivního dohledu jeho sítě a založení poruchového lístku bez nutnosti jeho inicializace Účastníkem. Proaktivita je dostupná u služeb Managed WAN/LAN a MUPS pro vybrané úrovně SLA jako volitelný parametr.
- (20) **Proaktivity index** - je definován jako poměr záznamů o závadě založených v rámci Proaktivity a celkového počtu záznamů o závadě, tzv. včetně incidentů ohlášených zástupcem účastníka
- podkladem pro kalkulace je systém pro evidenci závad (incidentů).
  - parametr se vztahuje na pracovní dobu, ve které je Doplnková služba Managed WAN/LAN poskytována.
- Proaktivity index se určí následujícím způsobem:  
**Proaktivity index (měsíčně) = [Ipro/Itotal] \*100**  
 (%) kde:  
 Itotal = Celkový počet událostí za měsíc  
 Ipro = počet událostí zaznamenaných proaktivně centrem podpory  
 Aktuální hodnotu proaktivity indexu je možné sledovat na internetových stránkách O2 <https://o2portal.cz.o2.com>.
- (21) **Program** – 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 Připojky, identifikaci Zákaznických zařízení a Přifazených prostředků.
- (23) **Přerušení opravy závady** - pokud je nutná nezbytná součinnost 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 tato doba není započítána do Doby opravy a Doby závady. O pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí O2 Nahlašovatele závady nebo v případě Proaktivity Kontaktní osobu mailem nebo telefonicky a zároveň s ním dohodne čas poskytnutí součinnosti Účastníkem., Od okamžiku poskytnutí součinnosti je Přerušení opravy ukončeno – oprava závady je obnovena.

- (24) **PřípojnÉ vedení** – vedení od místní telefonní ústředny O2, případně její detašované části, ke Koncovému bodu.
- (25) **Přípojka** – pro účely těchto Provozních podmínek se Přípojkou rozumí PřípojnÉ vedení, síťové prostředky O2 vyčleněné pouze pro tuto Přípojku a Koncové zařízení, pokud to charakter Služby vyžaduje, a vnitřní vedení, pokud to charakter Služby vyžaduje. Přípojka umožňuje poskytování Služby. Přípojka je zakončena Koncovým bodem.
- (26) **PřirázEné prostředky** – prostředky spojené se Sítí 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, ať už náhradou Přípojky, na které je závada, za bezchybnou Přípojkou 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 uchování elektronických dat.
- (29) **Technické poradenství** – konzultace (5 požadavků měsíčně v max. celkové délce 8 hodin/měsíc) a zajištění rekonfigurací (max. 10 poboček denně, limit x hodin měsíčně (pouze MWAN/MLAN 2 h Silver a 3 h Gold)).
- (30) **Ukončení opravy závady** – oprava závady je vždy ukončena tehdy, když všechny parametry dané Přípojky, resp. Zákaznického zařízení, na kterém byla identifikována závada, jsou lepší nebo shodné s technickými parametry, uvedenými v technické specifikaci a nastává v čase, který Nahlašovatel závady odsouhlasí poté, co obdrží hlášení o ukončení závady.
- (31) **Účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a uživatele, nevyplyvá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.
- (32) **Začátek opravy závady** - čas ohlášení závady Přípojky, resp. Zákaznického zařízení, na kterém se operátor O2 a Kontaktní osoba dohodnou.
- (33) **Zákaznické zařízení** – zařízení informačních nebo komunikačních technologií za Koncovým bodem směrem k Účastníkovi.
- (34) **Závada** (dále též i "Porucha") - stav, kdy jeden nebo více parametrů Přípojky, resp. Zákaznického 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 Zákaznickém zařízení, které není ve správě O2,
  - b) závada způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje O2, případně závady způsobené Účastníkem nebo činnostmi vykonávanou třetí osobou pověřenou s vědomím účastníka,
  - c) závada způsobená prokazatelným fyzickým poškozením nebo odcizením infrastruktury, koncového zařízení nebo Zákaznického zařízení v prostorách využívaných účastníkem,
  - d) výpadek služby v rámci a rozsahu Periodické výluky provozu infrastruktury O2,
  - e) výpadek služby v rámci Plánované výluky provozu.
- (35) **Zřízená služba** – služba je považována za zřízenou ke dni uvedenému v Předávacím protokolu.

### Článek 3 Charakteristika Služby

- (1) Služba je Účastníkovi 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 „Sítě“). Dostupnost služeb je podmíněna pokrytím území Sítěmi, technickými možnostmi Sítí a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování služeb ovlivnit.

- (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, činí tak na náklady Účastníka.

#### **Charakteristika služby Přenosu dat**

- (4) Služby se podle Přípojky dělí na skupiny:
- služby na komutované Přípojce - služby s občasným přístupem k Síti.
  - služby s trvalým připojením k Síti.
- (5) Specifickou službou Přenosu dat je služba Ethernet, která může být realizována ve variantně jako několik Přípojek do Sítě nebo jako dvě Přípojky 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, pomocí něhož bude Účastník využívat Systém v souladu s Provozními podmínkami. V rámci ve Specifikaci dohodnuté varianty s Programem O2 umožní Účastníkovi užívání Systému, bude vykonávat práce s tím spojené, poskytne za tím účelem Účastníkovi také licenci k užívání Programu za podmínek stanovených těmito Provozními podmínkami. Účastník je oprávněn užívat 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) Přípojka je jednoznačně definována prostřednictvím identifikace Služby - Case ID, DNA, IP DNA, Relace pevného okruhu nebo, identifikací Účastníka sítě (NUI). Počet NUI přidělených Účastníkovi není obecně omezen. V případě Přípojky s komutovaným přístupem je NUI doprovázeno přípojným heslem.
- (9) Služba s komutovaným přístupem IP Connect Dial-Up identifikuje Účastníka na základě Jednotného přístupového čísla (dále JPČ) nebo Privátního přístupového čísla (dále PPČ) dle Číslovacího plánu veřejné telefonní sítě. JPČ je sdíleno více Účastníky, PPČ je vyhrazeno pro jednoho Účastníka.
- (10) Přístup ke službě IP Connect Dial-Up není umožněn
- v poloautomatickém styku
  - z veřejné telefonní hovorny
  - z veřejného telefonního automatu
  - prostřednictvím služeb Karta X, Karta Xplus a TELEKONTO
  - 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 specificky 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 Expres, UTP, Ethernet Line, Ethernet LAN, EDI, ZKZ.

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

Rychlost označení u služeb	Nominální linková rychlost
2Mbps	2048 kbps
4Mbps	4096 kbps

**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, vložka 2322..*

6Mbps	6144 kbps
8Mbps	8192 kbps
10Mbps	10240 kbps
12Mbps	12288 kbps
14Mbps	14336 kbps
16Mbps	16384 kbps
18Mbps	18432 kbps
20Mbps	20480 kbps
30Mbps	30 Mbps
40Mbps	38 Mbps
50Mbps	47 Mbps
100Mbps	94 - 92 Mbps
150Mbps	145 Mbps
300Mbps	291 Mbps

#### **Charakteristika služby Pronájmu okruhů**

(13) Služba Pronájmu okruhů spočívá v pronájmu přenosové kapacity mezi Koncovými body.

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

(15) Minimální soubor pronajímáných 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 300 449 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 452 ed. 1	2 drát – ČSN ETS 300 449 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 452 ed. 1
Digitální s přenosovou rychlostí 64 kbit/s	ČSN ETS 300 288 ČSN ETS 300 288/A1 <sup>1)</sup>	ČSN ETS 300 289
Digitální s přenosovou rychlostí 2 048 kbit/s, nestrukturovaný	ČSN ETS 300 418 ed. 1	ČSN ETS 300 247 ČSN ETS 300 247/A1
Digitální s přenosovou rychlostí 2 048 kbit/s, strukturovaný	ČSN ETS 300 418 ed. 1	ČSN ETS 300 419 ed. 1

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

(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 plného přístupu k síti Internet, včetně zřízení Připojky, umožnění prohlížení na síti Internet, konfigurace, instalace a pronájem odpovídajícího routeru, přidělení 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 Forte, Internet Business, Internet Business Basic a Internet Business Pro.

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

Rychlost označení u služeb	Nominální linková rychlost
2Mbps	2048 kbps
4Mbps	4096 kbps
6Mbps	6144 kbps
8Mbps	8192 kbps
10Mbps	10240 kbps
12Mbps	12288 kbps
14Mbps	14336 kbps
16Mbps	16384 kbps
18Mbps	18432 kbps
20Mbps	20480 kbps
30Mbps	30 Mbps
40Mbps	38 Mbps
50Mbps	47 Mbps
100Mbps	94 - 92 Mbps

**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, vložka 2322..*

150Mbps	145 Mbps
300Mbps	291 Mbps

#### **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 Expres Lite, IP sec VPN.

#### **Charakteristika Doplnkových služeb SLA DS a Managed Services (MLAN, MWAN, MUPS a MWIFI)**

- (21) Služby IP Connect, VPN Expres, 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 dohodnuté úrovni dle typu Služby sjednané SLA (dále jen „SLA DS“). Na základě SLA DS O2 Účastníkovi garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu opravy Přípojky.

Dostupnost úrovně SLA DS 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, Classic), IOL Digital, Internet Forte, Internet Business Pro, VPN Forte, IP VPN Fixed	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne
IP Connect Profi	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
IP Connect GigaOptics, IOL Ethernet	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano

(22) Doplnkové služby Managed Services (MLAN, MWAN) spočívají v poskytování dohledu, údržby a administrace síťové infrastruktury Účastníka v dohodnuté úrovni dle typu sjednané SLA (dále jen „SLA MS“). Na základě SLA MS O2 Účastníkovi garantuje vysokou dostupnost, zkrácenou dobu oprav závady a jiné dohodnuté parametry a dále předem definovaný rámec pro poskytování průběžných informací při provozních problémech u Přípojek (MWAN) nebo Zákaznických zařízení (MLAN) specifikovaných v Seznamu Přípojek a zařízení Služby s garantovanou úrovní, jež je nedílnou součástí Smlouvy. Doplnkové služby Managed Services (MWAN, MLAN) jsou poskytovány pod obchodními 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 DS, MS je zahrnuta cena za užívání účtu pro přístup ke službě Aplikační portál (eWatch).

(24) O2 1x za zúčtovací období vyhodnocuje dodržení parametrů garantovaných SLA. Report o hodnotách dosažených v uplynulém měsíci poskytne O2 Účastníkovi do 6. pracovního dne následujícího zúčtovacího období v Aplikačním portálu. Při nesplnění garantovaných parametrů ve sledovaném zúčtovacím období O2 snižuje měsíční cenu za službu o částku vypočtenou dle vzorců uvedených v čl. 9 těchto Provozních podmínek, a to na základě daňového dobropisu. Pokud byla Služba ve sledovaném zúčtovacím období poskytnuta alespoň v minimálním rozsahu, je snížení ceny limitováno tak, aby výsledná částka účtovaná v daném zúčtovacím období dosáhla minimální výše 50 Kč. Dosažení limitních hodnot garantovaných parametrů je ještě považováno za splnění podmínek SLA.

(25) Služba Managed UPS (MUPS) poskytuje zálohu elektrického síťového napájení. Základem služby je záložní zařízení (UPS) instalované v lokalitě 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. úroveň SLA uvedené níže).

(26) Služba Managed WIFI (MWIFI) poskytuje bezdrátově připojit koncového uživatele k vnitřní síti zákazníka. Základem služby je řízená síť přístupových bodů (AP) instalovaných v lokalitě/lokalitách 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. úroveň SLA uvedené níže).

(27) Závady způsobené živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné 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 dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvíдалa, nejsou považovány za závady na straně O2 a nejsou započítávány ani do garantované dostupnosti, ani do garantované délky závady.

(28) SLA DS se liší garantovanou dostupností Přípojky, limitem času na opravu a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů. Pro úroveň SLA0 se neposkytuje úhrada

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, vložka 2322..

sankcí. Úroveň SLA2 může zahrnovat zřízení 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 DS:

Úroveň SLA DS		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Měsíční dostupnost	%	99,0	99,0	99,5	99,9	99,95
Max. délka poruchy celé služby	Hodin	12	12	6	4	4
Max. délka poruchy primární/záložní přípojky	Hodin	-	-	-	12	8
Doba Odezva	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 MS, 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.

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

Úroveň SLA MS		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3
Doba opravy	Hodin	12	12	8	4
Doba Odezvy	Minut	60	60	60	60
Doba pokrytí	Hodin x den	-	15	15	15
		8x5	8x5	8x5	8x5
		12x7	12x7	12x7	12x7
Proaktivita		24x7	24x7	24x7	24x7
		NE	NE	NE	NE
Informování o problému	Hodin	-	ANO	ANO	ANO
		4	4	4	4
Sankce za nedodržení parametrů		2	2	2	2
		Ne	Ano	Ano	Ano

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

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

Úroveň SLA MS		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



Doba pokrytí	Hodin x	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7
Proaktivita		NE -	NE ANO	NE ANO	NE ANO	NE ANO
Informace o problému	Hodin	4 -	4 2	4 2	4 2	4 2
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano

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

(34) Služba Managed UPS 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 MS		SLA0	SLA1	SLA2
Doba opravy	Hodin	NBD <sup>*)</sup>	24	12
Doba Odezvy	Minut	60 -	60 15	60 15
Doba pokrytí	Hodin x den	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7
Proaktivita		Ano Ne	Ano Ne	ANO Ne
Informování o problému	Hodin	4	4	4
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano

<sup>\*)</sup>NBD = následující pracovní den.

(35) Služba Managed WiFi 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		NBD	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)	16 (volitelně 60)
Informování o problému	hodin	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)

Sankce 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 předchází měření kvality Přípojného vedení Navrhovatele, které je potřebné pro zřízení Služby. Měření může být nezbytné také v místě požadovaného zřízení Služby. O2 Službu Navrhovateli zřídí, pokud měření Přípojného 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 ověřování Účastníkovi. V případě realizovatelnosti služby akceptuje Specifikaci. Pokud jde o zřízení Služby, u které zřízení závisí na dohodě s jiným operátorem, lhůta k dodání zprávy o ověření možnosti zřízení požadované Služby se zdvojnásobuje.
- (4) Bude-li Účastník požadovat pro zřízení Přípojky použití 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 doloží ho O2. Bez doložení výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Přípojku zřídit.
- (5) Bude-li Účastník po O2 požadovat pro zřízení Přípojky 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 doloží ho O2. Bez doložení výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Přípojku zřídit.
- (6) Pokud Službu nelze realizovat podle údajů uvedených Účastníkem ve formuláři Specifikace, je O2 povinna 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 dní 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 (též faxem, elektronickou poštou nebo na adresu Kontaktní osoby).
- (8) Ke zřízení Služby před datem navrženým Účastníkem může dojít pouze s jeho souhlasem.
- (9) Údaje ve Specifikaci o přesném prostorovém vedení Přípojky u Účastníka nesmějí být Účastníkem jednostranně měněny. Souhlasí-li O2 na základě žádosti Účastníka se změnou těchto údajů, všechny termíny pro zřízení (registraci) Služby se odpovídajícím způsobem posouvají.
- (10) Nezasílí-li O2 dodání zprávy o výsledku ověřování 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 připadající na již provedené práce a jejich přípravu, pokud O2 nemůže jejich výsledku použít jinak.

### Specifika služeb Přenosu dat na pevné Přípojce

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, vložka 2322..

- (12) O2 zřídí Službu zpravidla do 14 dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

#### **Specifika služeb Přenosu dat na komutované Připojce**

- (13) Pro zřízení komutované Připojky je nezbytné, aby Účastník měl k dispozici telefonní přípojku se samostatným připojením.
- (14) Účastník si zajistí před datem požadovaného zřízení Služby připojení modemu za Koncový bod na své straně komutované Připojky. Modem musí být instalován oprávněnou osobou a splňovat doporučení uvedené ve Specifikaci.
- (15) O2 zřídí Službu zpravidla do 14 dnů od akceptace Specifikace O2, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

#### **Specifika služby Pronájmu okruhů**

- (16) O2 zřídí Službu zpravidla do 14-ti 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 přístupu k Internetu**

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

#### **Specifika Doplnkové služby ZKZ**

- (18) Zřízení služby ZKZ zahrnuje dodávku a instalaci Zákaznického zařízení podle konfigurace uvedené ve formuláři Specifikace.
- (19) V případě požadavku Účastníka na instalaci Zákaznického zařízení i se skříní, předchází zřízení služby ZKZ místní šetření v lokalitě Účastníka. Výsledkem šetření je konečné stanovisko O2 o realizovatelnosti služby ZKZ.
- (20) O2 zřídí Službu zpravidla do 6 týdnů od akceptace Specifikace O2.
- (21) Pokud Účastník ve formuláři Specifikace požaduje dohled a řízení vzdáleného Zákaznického zařízení a toto Zákaznické zařízení je dodávané ke službě Pronájmu okruhů nebo ke službě Přenosu dat, které v rámci své technické specifikace neumožňují vzdálené řízení služby ZKZ dohledovými a řídicími 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 ISDN přípojku pro dohled a řízení služby ZKZ dohledovými a řídicími systémy O2. V opačném případě může být ke službě ZKZ poskytnut pouze servis, nikoliv dohled a jeho řízení.

#### **Specifika Doplnkové služby EDI**

- (22) Služba je Účastníkovi zřízena na základě podepsané Specifikace.

#### **Zákaznické projekty Sítě**

- (23) V případech, kdy Navrhovatel uplatnil požadavek na zřízení Služby a obdržel negativní výsledek ověřování možnosti zřízení Služby, může O2 po dohodě s Účastníkem navrhnout jiné technické řešení, tzv. zákaznický projekt Sítě (dále jen „zákaznický projekt“).
- (24) Zákaznický projekt vyžaduje vypracování individuálního návrhu řešení. Návrh řešení včetně termínu realizace a odhadu dodatečných nákladů bude zaslán Účastníkovi a zákaznický projekt bude zahájen po obdržení jeho písemného souhlasu.
- (25) Pokud Účastník písemně souhlasil s realizací zákaznického projektu a později, z důvodů, které nejsou na straně O2, od dohody o zákaznickém projektu odstoupí, má O2 právo požadovat úhradu

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, vložka 2322..

nákladů, které již vynaložil na realizaci tohoto zákaznického 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 požádá o zřízení služby prostřednictvím podepsané Specifikace.
- (27) Před zřízením Doplnkových služeb Managed Services (MLAN/MWIFI) provádí O2 audit lokální sítě Navrhovatele. Odpovědný pracovník O2 může rozhodnout, v případě většího počtu lokalit Účastníka o provedení auditu lokální sítě Účastníka pouze na vytypovaných lokalitách.
- (28) Pokud Účastník po provedení auditu lokální sítě Účastníka v období od sjednání doplnkové služby MLAN/MWIFI do doby jejího zřízení odstoupí nebo odvolá návrh na zřízení Doplnkové služby MLAN/ MWIFI, je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši ceny již provedeného auditu.
- (29) Služby MLAN, MWIFI a mUPS lze zřídit pouze v návaznosti an 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, popř. 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 sítě Účastníka lze audit provést 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 dodatku 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 změnovém 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 nemovitosti, kam má být Služba přeložena;
  - b) u překládané Služby nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti 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 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 doloží ho O2. Bez doložení výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Přípojku zřídit.
- (4) O2 přeloží Službu na nové místo v rámci technických možností a časového pořadí uplatněných požadavků. Pokud žádost nesplňuje předpoklady uvedené v předchozím odstavci, je O2 oprávněna ho odmítnout.
- (5) Pokud je na daném Přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu přeložit samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Přípojném vedení. Pokud Účastník nemá zájem na přeložení některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném Přípojném vedení, budou tyto služby na žádost Účastníka zrušeny ke dni přeložení.
- (6) Službu lze na základě žádosti Účastníka přemístit za úplatu dle Ceníku Služby na jiné místo v rámci Pevné sítě v rámci budovy nebo i do jiné budovy nacházející se na souvislém 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 zmaření účelu uzavření Smlouvy na dobu určitou.
- (8) Účastnictví ke Službě je možné převést mezi dvěma Účastníky postupem dle čl. 9.9.3. Všeobecných podmínek.
- (9) Při převodu Služby je dosavadní Účastník povinen 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, nelze Službu převést samostatně, ale pouze společně s ostatními službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Přípojném vedení. Pokud Účastník či Navrhovatel nemají 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 ustanoveními čl. 4 těchto Provozních podmínek.
- (12) V případě přeložení Služby nebo změny typu připojení může dojít k dočasnému přerušení poskytování Služby a tento výpadek Služby není považován za závadu služby.
- (13) Pokud Účastník služby Přenosu dat nebo Pronájmu okruhů, poskytnuté jako mezinárodní služba, zruší Službu před uplynutím sjednané doby, zavazuje se uhradit O2 veškeré náklady, které O2

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 Přenosu dat nebo Pronájmu okruhů. Obchodní názvy těchto služeb jsou: Mezinárodní IP Connect, Mezinárodní Frame Relay, Mezinárodní ATM, Mezinárodní Digital Premium, Mezinárodní Voiceband.

- (14) O dočasné přerušení provozu služby Pronájmu okruhů, poskytované na dobu neurčitou, může Účastník požádat za úplaty dle příslušného Ceníku 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 Aplikačního portálu na příslušné pracoviště O2. Osoba, která ohlašuje závadu je povinna ohlásit své jméno, příjmení, telefon, email, IČ a obchodní název společnosti jenž je účastníkem, obchodní název a identifikaci přípojky Služby na které se vyskytla závada, adresu umístění přípojky Služby, čas zjištění 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, okolností 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 Účastníkovi písemné nebo elektronické potvrzení ohlášené závady.
- (2) V případě, že Účastník nezná 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 definovaná Kontaktní osoba prostřednictvím předem definovaného telefonního čísla kontaktní osoby nebo na základě identifikace kódem pro telefonickou komunikaci. Dále technicky způsobilá osoba účastníka bez identifikace na placené lince 720720777.
- (4) Pracoviště O2 pro nepřetržitý příjem ohlášení závady:
- Linka pro korporátní zákazníky:  
800 111 777, výběr volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“
- Linka pro zákazníky veřejné správy:  
800 222 777, výběr volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“
- Linka pro firemní zákazníky  
800 203 203, výběr volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“
- (5) Pro doplnění informací k nahlášené závadě může Účastník pro snazší komunikaci využít email [sd@o2.com](mailto:sd@o2.com). 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 úplaty formou SLA specifické podmínky a postupy pro odstraňování závad (viz čl. 6 odst. 10 a násl.).
- (8) O2 má právo ověřit u Účastníka nebo u pověřené technicky způsobilé osoby, že závada není na Přiřazených prostředcích Účastníka. Účastník je povinen O2 tuto informaci poskytnout a umožnit vstup ke Koncovým zařízením, Zákaznickým zařízením a Přiřazeným prostředkům infrastruktury pro ověření informace. Účastník je povinen poskytnout součinnost své technicky způsobilé osoby pro lokalizaci a odstranění závady. V rámci této součinnosti Účastník zajistí vstup osobám odstraňujícím závady na straně O2 do všech prostor souvisejících se Službou. Pokud Účastník součinnost při odstraňování závady nezajistí nebo tak učiní v prodlení, O2 může odepřít Účastníkovi

- vrácení poměrné části měsíční ceny za používání Služby. Neposkytnutím součinnosti ze strany Účastníka vzniká dále O2 právo na náhradu případné škody.
- (9) Pokud není mezi smluvními stranami sjednána SLA nebo pokud není v Cenících stanoveno jinak, zahájí O2 práce na odstraňování závady nejpozději do 2 hodin od přijetí hlášení o závadě podle bodu 1 tohoto článku.
- (10) O2 je povinna poskytnout Kontaktní osobě nebo nahlašovateli závady na základě jeho telefonické žádosti nebo e-mailem (sd@o2.com) informace o postupu odstraňování závady na příslušném pracovišti O2. Kontaktní osoba nebo nahlašovatel závady musí uvést číslo evidence závady, popřípadě identifikaci dotčené přípojky služby.
- (11) Pokud není mezi smluvními stranami sjednána SLA nebo pokud není v Cenících stanoveno jinak, Doba opravy, nepřesáhne 72 hodin, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost (např.: záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, válečným konfliktem, teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi).
- (12) Odstraňování Závad na zahraniční části Mezinárodního okruhu nebo Mezinárodní datové služby, stejně tak jako výše a způsob finančních náhrad z titulu neposkytnutí Služby v důsledku závady zahraniční části Mezinárodního okruhu se řídí všeobecnými podmínkami zahraničního operátora. O2 negarantuje Doby 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 Přerušeni opravy závady O2 aktivně informuje Nahlašovatele závady o nezbytné potřebě součinnosti účastníka.
- (14) Závada je ukončena na základě potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady nahlašovatelem nebo Kontaktní osobou. Hlášení o ukončení závady sdělí O2 Účastníkovi dohodnutým způsobem telefonem, e-mailem. Toto hlášení obsahuje:
- Identifikaci Přípojky služby (přidělený identifikátor), resp. Zákaznického zařízení
  - Číslo závady (číslo poruchového lístku)
  - Začátek opravy závady
  - Přerušeni opravy závady
  - Doba opravy
  - Návrh času Ukončení opravy závady
- (15) Pokud nahlašovatel nebo Kontaktní osoba neposkytnou součinnost pro potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady nebo neposkytne O2 do 24 hodin vyjádření 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 lokalitě Účastníka, které nejsou ve vlastnictví O2, O2 tuto skutečnost oznámí Účastníkovi bezodkladně po jejím zjištění. Za závadu na vnitřních rozvodech O2 neodpovídá, 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 nespokojenosti s průběhem ohlášení a odstranění závady lze uplatnit stížnost na SLA\_data@o2.com. Na všechny relevantní stížnosti na zajištění datové služby poskytne O2 vyjádření nejpozději do 15 kalendářních dnů telefonicky nebo písemně na email osoby jež podala stížnost.

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

O2 Czech Republic a.s.  
Reklamacie datové  
služby P.O. Box 70  
140 22 Praha 4

(19) Reklamacie je vyřízena podle platných Všeobecných obchodních podmínek.

### **Specifika Doplnkových služeb SLA DS a Managed Services (MLAN/MWAN/MWIFI/MUPS)**

(20) V případě sjednání doplňkové služby MWAN/MLAN/MWIFI 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 (výpadku služby). Začátek opravy závady je roven začátku výpadku služby. O2 neprodleně informuje Kontaktní osoby 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, informaci o časovém rámci kdy může O2 provést servisní zásah v místě umístění služby a kontakty na technicky způsobilou osobu pro součinnost v místě umístění přípojky služby.

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

(22) O2 aktivně informuje dohodnutým způsobem Kontaktní osoby 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 poruchového lístku)
- e) Účastníkem odsouhlasený Začátek opravy závady
- f) Pravděpodobná příčina výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR.atd.).
- g) Rozhodnutí (založené na výsledku diagnostiky, pokud byla možná) o nutnosti vyslání pracovníků údržby k další lokalizaci závady či její opravě až do místa ukončení Přípojky v objektu Účastníka.
- h) Opatření podniknutá k opravě závady a předpokládaný čas jejího ukončení.

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

(23) O2 aktivně informuje dohodnutým způsobem Kontaktní osoby 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 poruchového lístku)
- e) Začátek opravy závady
- f) Přerušení opravy závady
- g) Doba opravy
- h) Návrh času Ukončení opravy závady
- i) Zjištěné příčině výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR.atd.).
- j) Provedeném servisním zásahu a činnostech za účelem odstranění závady



- (24) V případě neodkladné údržby, která není Plánovanou výlukou provozu nebo Preventivní výlukou provozu může O2 odstavit danou Přípojku služby, resp. Zákaznické zařízení kdykoli, vždy však Účastníkovi nahlásí rozsah a předpokládanou dobu výluky Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení. Výluka 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. Tuto povinnost mohou omezit obecně závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.
- (2) O2 je oprávněna jednostranně obměnit 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 Doplňkových služeb. Omezení rozsahu Doplňkových služeb nelze považovat za podstatnou změnu smluvních podmínek.
- (4) O2 zabezpečí bez zbytečného odkladu odstranění případných závad za které odpovídá a které při poskytování služeb 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 periodické výluky 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:
  - a) s týdenní periodicitou – nastává každý kalendářní týden v úterý od 00:00 do 06:00 hod.
  - b) s denní periodicitou v době od 05:00 do 06:00 hod. a s plánovanou délkou výpadku služeb v trvání maximálně 10 minut.Pokud bude údržba prováděna v jinou dobu, bude tato skutečnost oznámena předem definované Kontaktní osobě Účastníka jako plánovaná výluka 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 svolení uživatelského jména (username) a hesla (password), případně dalších volitelných údajů pro používání Služby (dále 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 dodatečné 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, ušlý zisk ani jiné újmy vzniklé v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

- (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 průběžné informace o postupu zřizování Služeb.
- (15) Další práva a povinnosti O2 s ohledem na poskytování služby EDI jsou uvedena ve Zvláštním ujednání na formuláři Specifikace služby EDI.
- (16) V případech, kdy služba Managed LAN, využívá k přístupu datovou službu jiného poskytovatele, není O2 odpovědný za závady na datové službě jiného poskytovatele.

#### **Specifika Doplnkových služeb SLA DS a Managed Services (MLAN/MWAN/MWIFI/MUPS)**

- (17) Plánovanou výlukou provozu oznámí O2 Kontaktní osobě Účastníka z příslušného pracoviště O2 minimálně 10 kalendářních dnů předem. O2 si vyhrazuje provést 2 výluky provozu ročně pro zásadní změny v rozvoji a pro provedení pravidelné údržby a to v úhrnné délce maximálně 12 hodin ročně. Pokud O2 nedodrží plánovaný termín výluky, 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 těmito Provozními podmínkami, obecně 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 jakkoliv poškodit, znehodnotit, přetížit nebo zhoršit poskytovanou Službu ke škodě ostatních účastníků.
- (2) Účastník nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
- (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 jakkoliv upravovat jejich konfiguraci. Nesmí nic měnit ani jakkoliv zasahovat do technického zařízení Pevné sítě včetně Koncového bodu.
- (5) Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služby. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, 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, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného Přístupového kódu je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně O2, přičemž je odpovědný za každé užití 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.

- (10) Další práva a povinnosti Účastník s ohledem na poskytování služby EDI jsou uvedena ve Zvláštním ujednání na formuláři Specifikace služby 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 ceně za SLA DS za zúčtovací období, pokud již k takovému snížení ceny 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	0,2

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

$D_g$  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 číselnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 99,5

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

Při překročení garantované doby opravy Přípojky je Účastníkovi snížena cena za Službu za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná doba opravy dodržena, o částku rovnající se celé ceně za SLA DS 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 DS. 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 DS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení doby opravy $k_O$	0	0,007	0,009	0,018	0,018

$$\text{Částka za dobu opravy} = \sum_{t > t_{\text{limit}}} (t - t_{\text{limit}}) \times k_O \times C_m$$

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

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

- (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 MS, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garance 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 Přípojku, na které nebyla garantovaná dostupnost ve sledovaném období dodržena\*. Procento nedodržení dostupnosti je dáno rozdílem garantované a skutečně dosažené dostupnosti dané Služby MWAN. Poměrná část se určí vynásobením tohoto rozdílu koeficientem  $k_D$  pro danou úroveň SLA.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za nedodržení měsíční dostupnosti

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

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

- $D_g$  garantovaná měsíční dostupnost  
 $D_s$  skutečně dosažená dostupnost  
 $k_D$  koeficient za nedodržení dostupnosti  
 $C_m$  měsíční cena za Přípojku Služby \* [Kč]  
 Pozn.:  $D_g$  a  $D_s$  dosadíte jako číselnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 99,5

\* cena za Přípojku 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 MS za dané zúčtovací období, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garance dostupnosti. Z důvodu překročení doby opravy je cena služeb, poskytnutých v daném období snížena ještě o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny přípojky Služby MWAN, 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 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. 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 MS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
koef. za nedodržení dostupnosti $k_O$	0	0,007	0,009	0,018	0,018

$$\text{Částka za dobu opravy} = \sum_{t > t_{\text{limit}}} (t - t_{\text{limit}}) \times k_O \times C_m$$

- $t_{\text{limit}}$  časový limit na opravu die SLA [hod]  
 $t$  délka závady [hod]  
 $k_O$  koeficient pro výpočet částky za překročení opravy  
 $C_m$  měsíční cena za Přípojku Služby \* [Kč]

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

- (4) Při překročení garantovaného limitu délky opravy u doplňkových služeb MLAN, MUPS a MWIFI je Zákazníkovi 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 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. 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 MLAN a MUS (platné pro úrovně SLA0 až SLA3) a MWIFI (platné úrovně SLA0 až SLA4)

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

$$\text{Částka za dobu opravy} = \sum_{t > t_{\text{limit}}} (t - t_{\text{limit}}) \times k_o \times C_m$$

t limit	časový limit na opravu die SLA [hod]
t	délka závady [hod]
$k_o$	koeficient pro výpočet částky za překročení opravy
$C_m$	měsíční cena za danou Službu v lokalitě * [Kč]

\* cena za doplňkovou službu MLAN, resp. MUPS, 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 a.s.:

Ing. Petr Štajner  
Ředitel, Business Marketing & Intelligence



## Příloha č. 4 – Kontaktní osoby a kontaktní informace

---





**Kontaktní osoby a kontaktní informace**

**1. Kontaktní osoby zákazníka:**

Petr Hylmar  
Tel: +420 736 521 835, + 420 495 817 302  
Email: [phylmar@kr-kralovehradecky.cz](mailto:phylmar@kr-kralovehradecky.cz)

Luboš Studený  
Tel: + 420 736 521 844, + 420 495 817 118  
Email: [lstudeny@kr-kralovehradecky.cz](mailto:lstudeny@kr-kralovehradecky.cz)

Milan Klouček  
Tel:+ 420 736 521 846, + 420 495 817 117  
Email: [mkloucek@kr-kralovehradecky.cz](mailto:mkloucek@kr-kralovehradecky.cz)

Petra Molitorová  
Tel: + 420 495 817 384  
Email: [pmolitorova@kr-kralovehradecky.cz](mailto:pmolitorova@kr-kralovehradecky.cz)

Pavel Voženílek  
Tel:+ 420 724 253 902  
Email: [vozenilek@cirihk.cz](mailto:vozenilek@cirihk.cz)

**Technické záležitosti:**

Bc. Vítězslav Kocman  
Tel: + 420 736 521 815, +420 495 817 141  
Email: [vkocman@kr-kralovehradecky.cz](mailto:vkocman@kr-kralovehradecky.cz)

Tomáš Vohralík  
Tel: + 420 601 357 426, + 420 495 817 146  
Email: [tvohralik@kr-kralovehradecky.cz](mailto:tvohralik@kr-kralovehradecky.cz)

Kontaktní osoby nejsou oprávněny uzavírat dodatky, nové smlouvy, či objednávat služby, které nejsou kryté rozpočtem.

Kontaktní osoby a případný rozsah jejich pravomocí stanovuje pak pro sebe každý jednotlivý zadavatel, který vstoupí do smluvního vztahu na základě výzvy dle § 92 odst. 1 zákona o veřejných zakázkách, v rámci své výzvy.

## 2. Kontaktní osoby poskytovatele:

a) pro Královéhradecký kraj a jím zřizované příspěvkové organizace a založené obchodní společnosti segmentu Samospráva I (Regional GOV):

**Zákaznická linka pro korporátní zákazníky a veřejnou správu** (pro jednoduché požadavky, např. podávání základních informací o produktech a službách, změny služeb, podávání informací o fakturaci a zadávání reklamací apod.):

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

**800 111 777** nebo z mobilního telefonu O2 \*77 – **dovolatelnost v režimu 24x7x365**

ze zahraničí: **+420 720 720 777**

fax: **+420 271 481 750**

e-mail: [korporace@o2.cz](mailto:korporace@o2.cz)

**Technická podpora** (pro hlášení poruch fixních služeb a informace o průběhu jejich řešení, ověření funkčnosti, uzavírání poruch, apod.):

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

**800 333 777 - dovolatelnost v režimu 24x7x365**

ze zahraničí: **+420 720 720 073**

fax: **+420 271 463 554**

e-mail: [silver\\_sd@o2.cz](mailto:silver_sd@o2.cz)

**Portál [www.firemnitelefony.cz](http://www.firemnitelefony.cz)** (pro objednávky HW vybavení telefonů a modemů):

[www.firemnitelefony.cz](http://www.firemnitelefony.cz)

**Samoobslužný potál „Moje O2“** (pro zabezpečený přístup k podrobnému vyúčtování za služby a fakturám):

<https://mojeo2.cz/firma>

**Ing. Petr Stříteský | O2 Czech Republic a.s.**

Account Manager

Akademika Bedrny 365/10, 500 03 Hradec Králové – Věkoše

**M + 420 606 633 093 | T + 420 495 554 446 | F + 420 495 554 180**

[petr.stritesky@o2.cz](mailto:petr.stritesky@o2.cz)

Jaroslav Hložek | O2 Czech Republic a.s.

Specialista podpory prodeje pro Veřejnou správu

Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

**M + 420 720 705 249 | T + 420 271 462 471**

[jaroslav.hlozek@o2.cz](mailto:jaroslav.hlozek@o2.cz)

**b) pro Královéhradeckým krajem zřizované příspěvkové organizace a založené obchodní společnosti segmentu Samospráva II (Local GOV):**

**Zákaznická linka pro korporátní zákazníky a veřejnou správu** (pro jednoduché požadavky, např. podávání základních informací o produktech a službách, změny služeb, podávání informací o fakturaci a zadávání reklamací apod.):

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

**800 111 777** nebo z mobilního telefonu O2 \*77 – **dovolatelnost v režimu 24x7x365**

ze zahraničí: **+420 720 720 777**

fax: **+420 271 481 750**

e-mail: [korporace@o2.cz](mailto:korporace@o2.cz)

**Technická podpora** (pro hlášení poruch fixních služeb a informace o průběhu jejich řešení, ověření funkčnosti, uzavírání poruch, apod.):

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

**800 333 777** - **dovolatelnost v režimu 24x7x365**

ze zahraničí: **+420 720 720 073**

fax: **+420 271 463 554**

e-mail: [silver\\_sd@o2.cz](mailto:silver_sd@o2.cz)

**Portál [www.firemnotelefony.cz](http://www.firemnotelefony.cz)** (pro objednávky HW vybavení telefonů a modemů):

[www.firemnotelefony.cz](http://www.firemnotelefony.cz)

**Samoobslužný portál „Moje O2“** (pro zabezpečený přístup k podrobnému vyúčtování za služby a fakturám):

<https://mojeo2.cz/firma>

**Veronika Štrossová | O2 Czech Republic a.s.**

Account Manager

Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

T + 420 271 464 101

[veronika.strossova@o2.cz](mailto:veronika.strossova@o2.cz)



## Příloha č. 5 – Reklamační řád

---

Příloha č. 5 rámcové smlouvy

**Reklamační řád**

Reklamační řád je obsažen v Příloze č. 3 rámcové smlouvy.

## Příloha č. 6 – Seznam jednotlivých zadavatelů

PC	Oblast	Název organizace	Ulice a č.p.	Sídlo	psč	IČO
0	Kraj	Královéhradecký kraj	Pivovarské náměstí 1245	Hradec Králové	500 03	70889546
1	CEP	Centrum investic, rozvoje a inovací	Soukenická 54	Hradec Králové	500 03	71218840
2	Doprava	Správa silnic Královéhradeckého kraje	Kutnohorská 59	Hradec Králové	500 04	70947996
3	Kultura	Galerie moderního umění v Hradci Králové	Velké náměstí 139-140 / 16A	Hradec Králové	500 03	00088404
4	Kultura	Galerie výtvarného umění v Náchodě	Šmířických 272	Náchod	547 01	00371041
5	Kultura	Hvězdárna a planetárium v Hradci Králové	Zámeček 456	Hradec Králové	500 08	00084018
6	Kultura	Hvězdárna v Úpici	U Lípek 160	Úpice	542 32	00371912
7	Kultura	Impuls Hradec Králové, centrum podpory uměleckých aktivit	Pospíšilova 365/9	Hradec Králové	500 03	00361488
8	Kultura	Muzeum východních Čech v Hradci Králové	Eliščino nábřeží 465	Hradec Králové	500 01	00088382
9	Kultura	Regionální muzeum a galerie v Jičíně	Valdštejnovo náměstí 1	Jičín	506 01	00084549
10	Kultura	Regionální muzeum v Náchodě	Masarykov náb. 1	Náchod	547 01	00084930
11	Kultura	Muzeum a galerie Orlických hor v Rychnově nad Kněžnou	Jiráskova 2	Rychnov nad Kněžnou	516 01	00371149
12	Kultura	Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové	Hradecká 1250	Hradec Králové	500 03	00412821
13	Sociální věci DD	Domov důchodců Albrechtice nad Orlicí	1. Máje 104	Albrechtice nad Orlicí	517 22	42886171
14	Sociální věci DD	Domov důchodců Borohrádek	Rudé armády 1	Borohrádek	517 24	42886170
15	Sociální věci DD	Domov důchodců Černožice	Revoluční 84	Černožice	503 04	00579017
16	Sociální věci DD	Domov důchodců Dvůr Králové nad Labem	Roháčova 2968	Dvůr Králové nad Labem	544 01	00194964
17	Sociální věci DD	Domov důchodců Hradec Králové	K Biřičce 1240	Hradec Králové	500 08	00579033
18	Sociální věci DD	Domov důchodců Humberky	Humberky 100	Humberky , Nový Bydžov	504 01	61222836
19	Sociální věci DD	Domov v Podzámčí	Palackého 165	Chlumec nad Cidlinou	503 51	64809234
20	Sociální věci DD	Domov důchodců Lampertice	Lampertice 204	Lampertice	541 01	00195022
21	Sociální věci DD	Domov důchodců Tmavý Důl	Tmavý Důl 633	Rtyně v Podkrkonoší, p. Malá	542 34	00194913
22	Sociální věci DD	Domov pro seniory Pilníkov	Trutnovská 176	Pilníkov	542 42	00195031
23	Sociální věci DD	Domov pro seniory Vrchlabí	Žižkova 590	Vrchlabí	543 01	00194891
24	Sociální věci DD	Domovy Na Třešňovce	Riegrova 837	Česká Skalice	552 03	71193952
25	Sociální věci DD	Domov důchodců Malá Čermná	Malá Čermná 42	Hronov	549 31	71193961
26	Sociální věci DD	Domov důchodců Náchod	Barthoňova 903	Náchod	547 01	71193987
27	Sociální věci DD	Domov důchodců Police nad Metují	Na Sibiři č. 149	Police nad Metují	549 54	71194002
28	Sociální věci DD	Domov Dolní zámek	náměstí Aloise Jiráska 44	Teplice nad Metují	549 57	71194011
29	Sociální věci ÚSP	Barevné domky Hajnice	č.p. 46	Hajnice	544 66	00194972
30	Sociální věci ÚSP	Ústav sociální péče pro tělesně postižené v Hořicích v Podkrkonoší	Strozziho 1333	Hořice	508 01	13583212
31	Sociální věci ÚSP	Ústav sociální péče pro mentálně postiženou mládež Chotěbice	Chotěbice 89	Smidary	503 53	00579025
32	Sociální věci ÚSP	Ústav sociální péče pro mládež Kvasiny	Kvasiny 340	Kvasiny	517 02	42886201
33	Sociální věci ÚSP	Domov Dědina	Nádražní 709	Opočno	517 73	42886163
34	Sociální věci ÚSP	DOMOV NA STŘÍBRNÉM VRCHU	Stříbrný vrch 199	Rokytnice v Orlických horách	517 61	70188653
35	Sociální věci ÚSP	Ústav sociální péče pro mládež DOMEČKY	Jiráskova 1612	Rychnov nad Kněžnou	516 01	42886210
36	Sociální věci ÚSP	Domov sociálních služeb Skřivany	Dr. Vojtěcha 93	Skřivany	503 52	00578991
37	Školství SŠ	Gymnázium Boženy Němcové, Hradec Králové, Pospíšilova tř. 324	Pospíšilova tř. 324	Hradec Králové	500 03	62690043
38	Školství SŠ	Gymnázium J. K. Tyla, Hradec Králové, Tylovo nábř. 682	Tylovo nábř. 682	Hradec Králové	500 02	62690060
39	Školství SŠ	Gymnázium, Nový Bydžov, Komenského 77	Komenského 77	Nový Bydžov	504 01	62690221
40	Školství SŠ	Gymnázium, střední odborná škola, střední odborné učiliště a vyšší	Husova 1414	Hořice	508 22	60116927
41	Školství SŠ	Lepařovo gymnázium, Jičín, Jiráskova 30	Jiráskova 30	Jičín	506 01	60116781
42	Školství SŠ	Gymnázium a Střední odborná škola pedagogická, Nová Paka, Kum	Kumburská 740	Nová Paka	509 01	60117001
43	Školství SŠ	Gymnázium, Broumov, Hradební 218	Hradební 218	Broumov	550 01	48623679
44	Školství SŠ	Gymnázium a Střední odborná škola, Jaroměř, Lužická 423	Lužická 423	Jaroměř	551 23	48623695
45	Školství SŠ	Jiráskovo gymnázium, Náchod, Řezníčkova 451	Řezníčkova 451	Náchod	547 44	48623687
46	Školství SŠ	Gymnázium, Dobruška, Pulická 779	Pulická 779	Dobruška	518 01	60884762
47	Školství SŠ	Gymnázium Františka Martina Pelcla, Rychnov nad Kněžnou, Hrdin	Hrdinů odboje 36	Rychnov nad Kněžnou	516 01	60884703
48	Školství SŠ	Gymnázium, Dvůr Králové nad Labem, nám. Odboje 304	Náměstí Odboje 304	Dvůr Králové nad Labem	544 01	60153393
49	Školství SŠ	Gymnázium a Střední odborná škola, Hostinné, Horská 309	Horská 309	Hostinné	543 71	60153326
50	Školství SŠ	Gymnázium, Trutnov, Jiráskovo náměstí 325	Jiráskovo náměstí 325	Trutnov	541 01	60153237
51	Školství SŠ	Gymnázium, Vrchlabí, Komenského 586	Komenského 586	Vrchlabí	543 01	60153245
52	Školství SŠ	Masarykova obchodní akademie, Jičín, 17. listopadu 220	17. listopadu 220	Jičín	506 11	60116935
53	Školství SŠ	Obchodní akademie, Náchod, Denisovo nábřeží 673	Denisovo nábřeží 673	Náchod	547 21	48623661
54	Školství SŠ	Obchodní akademie, Střední odborná škola a Jazyková škola s práv	V Lipkách 692	Hradec Králové	500 02	62690272
55	Školství SŠ	Obchodní akademie T. G. Masaryka, Kostelec nad Orlicí, Komensk	Komenského 522	Kostelec nad Orlicí	517 41	60884711
56	Školství SŠ	Obchodní akademie, Trutnov, Malé náměstí 158	Malé náměstí 158	Trutnov	541 01	60153334
57	Školství SŠ	Střední umělecko-průmyslová škola hudebních nástrojů a nábytku,	17. listopadu 1202	Hradec Králové	500 03	00145238
58	Školství SŠ	Střední průmyslová škola stavební, Hradec Králové, Pospíšilova tř.	Pospíšilova tř. 787	Hradec Králové	500 03	62690035
59	Školství SŠ	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Hradec Králové,	Vocelova 1338	Hradec Králové	500 02	00175790
60	Školství SŠ	Střední průmyslová škola, Střední odborná škola a Střední odborné	Hradební 1029	Hradec Králové	500 03	15062848
61	Školství SŠ	Střední odborná škola veterinární, Hradec Králové - Kukleny, Pražs	Pražská 68	Hradec Králové	501 01	62690281
62	Školství SŠ	Vyšší odborná škola zdravotnická a Střední zdravotnická škola, Hra	Komenského 234	Hradec Králové	500 03	00581101
63	Školství SŠ	Integrovaná střední škola, Nová Paka, Kumburská 846	Kumburská 846	Nová Paka	509 31	15055663
64	Školství SŠ	Střední průmyslová škola kamenická a sochařská, Hořice, Husova 6	Husova 675	Hořice	508 01	60116871
65	Školství SŠ	Střední škola zahradnická, Kopidlno, náměstí Hilmarovo 1	náměstí Hilmarovo 1	Kopidlno	507 32	64812201
66	Školství SŠ	Střední škola oděvní, služeb a ekonomiky, Červený Kostelec, 17. lis	17. listopadu 1197	Červený Kostelec	549 41	00653705
67	Školství SŠ	Střední průmyslová škola, Hronov, Hostovského 910	Hostovského 910	Hronov	549 31	14450356
68	Školství SŠ	Střední škola propagační tvorby a polygrafie, Velké Poříčí, Náchod	Náchodská 285	Velké Poříčí	549 32	13584898
69	Školství SŠ	Střední průmyslová škola elektrotechniky a informačních technolo	Čs.odboje 670	Dobruška	518 01	60884746
70	Školství SŠ	Střední škola informatiky a služeb, Dvůr Králové nad Labem, Elišky	Elišky Krásnohorské 2069	Dvůr Králové nad Labem	544 01	67439918
71	Školství SŠ	Střední průmyslová škola, Trutnov, Školní 101	Školní 101	Trutnov	541 01	69174415
72	Školství SŠ	Česká lesnická akademie Trutnov - střední škola a vyšší odborná šk	Lesnická 9	Trutnov	541 11	60153296
73	Školství SŠ	Vyšší odborná škola zdravotnická a Střední zdravotnická škola, Tru	Procházzkova 303	Trutnov	541 01	13582968
74	Školství SŠ	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Vrchlabí, Krkonoš	Krkonošská 265	Vrchlabí	543 11	65715284



75	Školství SŠ	Střední škola technická a řemeslná, Nový Bydžov, Dr. M. Tyrše 112	Dr.M.Tyrše 112	Nový Bydžov	504 01	00087751
76	Školství SŠ	Střední škola služeb, obchodu a gastronomie, Hradec Králové, Velká 3	Velká 3	Hradec Králové	503 41	00527939
77	Školství SŠ	Střední škola potravinářská, Smičice, Gen. Gavorova 110	Den. Gavorova 110	Smičice	503 03	15061507
78	Školství SŠ	Střední odborné učiliště, Lázně Bělohrad, Zámecká 478	Zámecká 478	Lázně Bělohrad	507 81	00087726
79	Školství SŠ	Střední škola gastronomie a služeb, Nová Paka, Masarykovo nám. 2	Masarykovo nám. 2	Nová Paka	509 27	15055256
80	Školství SŠ	Střední škola řemeslná, Jaroměř, Studničkova 260	Studničkova 260	Jaroměř	551 01	00087815
81	Školství SŠ	Vyšší odborná škola a střední odborná škola a střední odborné učiliště, Trutnov, Volanovská 243	Volanovská 243	Trutnov	541 01	00529681
82	Školství SŠ	Střední škola a Základní škola, Nové Město nad Metují, Husovo náměstí 1218	Husovo náměstí 1218	Nové Město nad Metují	549 01	48623725
83	Školství SŠ	Střední škola hotelnictví a společného stravování, Teplice nad Metují, Štřemenské podhradí 218	Štřemenské podhradí 218	Teplice nad Metují	549 57	15046249
84	Školství SŠ	Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Trutnov, Volanovská 243	Volanovská 243	Trutnov	541 01	00529681
85	Školství SŠ	Vyšší odborná škola a Střední odborná škola, Nový Bydžov, Jana Maláta 1869	Jana Maláta 1869	Nový Bydžov	504 01	62690159
86	Školství SŠ	Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola, Jičín, Pod Koželuhou 100	Pod Koželuhy 100	Jičín	506 41	60116820
87	Školství SŠ	Vyšší odborná škola stavební a Střední průmyslová škola stavební a střešní, Prážská 931	Prážská 931	Náchod	547 01	48623717
88	Školství SŠ	Střední škola zemědělská a ekologická a střední odborné učiliště chovatelství, Komenského 873	Komenského 873	Kostelec nad Orlicí	517 41	60884690
89	Školství SŠ	Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola, Rychnov nad Kněžnou, U Stadionu 1166	U Stadionu 1166	Rychnov nad Kněžnou	516 01	75137011
90	Školství SpecŠ	Mateřská škola speciální, Trutnov, Na Struze 124	Na Struze 124	Trutnov	541 01	60153041
91	Školství SpecŠ	Odborné učiliště, Hradec Králové, 17. listopadu 1212	17. listopadu 1212	Hradec Králové	500 03	62690400
92	Školství SpecŠ	Odborné učiliště a Praktická škola, Hořice, Havlíčkova 54	Havlíčková 54	Hořice	508 01	00087998
93	Školství SpecŠ	Odborné učiliště a Základní škola Sluneční, Hostinné, Mládežnická 329	Mládežnická 329	Hostinné	544 71	60154021
94	Školství SpecŠ	Střední škola, Základní škola a Mateřská škola, Hradec Králové, Štefánikova 549	Štefánikova 549	Hradec Králové	500 11	62690361
95	Školství SpecŠ	Základní škola a Mateřská škola při Fakultní nemocnici, Hradec Králové, Sokolská 581	Sokolská 581	Hradec Králové	500 05	70837554
96	Školství SpecŠ	Mateřská škola, Speciální základní škola a Praktická škola, Hradec Králové, Hradecká 1231	Hradecká 1231	Hradec Králové	500 03	62693514
97	Školství SpecŠ	Základní škola logopedická a Mateřská škola logopedická, Choustníkovo Hradiště, Choustníkovo Hradiště 161	Choustníkovo Hradiště 161	Choustníkovo Hradiště	544 42	48623091
98	Školství SpecŠ	Základní škola a Mateřská škola Josefa Zemana, Náchod, Jiráskova 461	Jiráskova 461	Náchod	547 01	70836418
99	Školství SpecŠ	Základní škola a Mateřská škola při dětské léčebně, Janské Lázně, Horní promenáda 268	Horní promenáda 268	Janské Lázně	542 25	70840261
100	Školství SpecŠ	Základní škola a Mateřská škola, Vrchlabí, Krkonošská 230	Krkonošská 230	Vrchlabí	543 01	70842116
101	Školství SpecŠ	Mateřská škola, Základní škola a Praktická škola, Trutnov, Horská 160	Horská 160	Trutnov	541 02	70841179
102	Školství SpecŠ	Základní škola, Broumov, Kladská 164	Kladská 164	Broumov	550 01	70836469
103	Školství SpecŠ	Základní škola a Praktická škola, Rychnov nad Kněžnou, Kolowratská 485	Kolowratská 485	Rychnov nad Kněžnou	516 01	70152497
104	Školství SpecŠ	Speciální základní škola, Chlumec nad Cidlinou, Smetanova 123	Smetanova 123	Chlumec nad Cidlinou	503 51	70837511
105	Školství SpecŠ	Základní škola, Nový Bydžov, F. Palackého 1240	F. Palackého 1240	Nový Bydžov	504 01	70837538
106	Školství SpecŠ	Základní škola praktická, Jaroměř, Komenského 392	Komenského 392	Jaroměř	551 02	70836426
107	Školství SpecŠ	Základní škola, Dobruška, Opočenská 115	Opočenská 115	Dobruška	518 01	70152501
108	Školství SpecŠ	Základní škola a Praktická škola, Dvůr Králové nad Labem, Přemyslovská 479	Přemyslovská 479	Dvůr Králové n.L.	544 01	60153351
109	Školství SpecŠ	Speciální základní škola Augustina Bartoše, Úpice, Nábřeží pplk. A. Bunzla 660	Nábřeží pplk. A. Bunzla 660	Úpice	542 32	70841144
110	Školství SpecŠ	Základní škola speciální, Jaroměř, Palackého 142	Palackého 142	Jaroměř	551 01	48623733
111	Školství SpecŠ	Základní škola, Jičín, Soudná 12	Soudná 12	Jičín	506 01	71197281
112	Školství SpecŠ	Základní škola, Hořice, Husova 11	Husova 11	Hořice	508 01	71197290
113	Školství Š.Zařízení	Školní jídelna, Hradec Králové, Hradecká 1219	Hradecká 1219	Hradec Králové	500 03	49335499
114	Školství Š.Zařízení	Dětský domov, základní škola, školní družina a školní jídelna, Kostelec nad Orlicí, Peldlova 279	Peldlova 279	Kostelec nad Orlicí	517 41	70152519
115	Školství Š.Zařízení	Pedagogicko-psychologická poradna Královéhradeckého kraje, Pospíšilova 365	Pospíšilova 365	Hradec Králové	500 03	72049103
116	Školství Š.Zařízení	Dětský domov a školní jídelna, Nechanice, Hradecká 267	Hradecká 267	Nechanice	503 15	62690540
117	Školství Š.Zařízení	Dětský domov, mateřská škola a školní jídelna, Broumov, třída Masarykova 246	tř. Masarykova 246	Broumov	550 01	48623741
118	Školství Š.Zařízení	Dětský domov a školní jídelna, Sedloňov 153	Sedloňov 153	Deštné v Orlických horách	517 91	70835144
119	Školství Š.Zařízení	Dětský domov, Potštejn, Českých bratří 141	Českých bratří 141	Potštejn	517 43	60884681
120	Školství Š.Zařízení	Dětský domov, základní škola a školní jídelna, Dolní Lánov 240	Dolní Lánov 240	Lánov	543 41	60153270
121	Školství Š.Zařízení	Dětský domov a školní jídelna, Vrchlabí, Žižkova 497	Žižkova 497	Vrchlabí	543 01	60153423
122	Školství Š.Zařízení	Domov mládeže, internát a školní jídelna, Hradec Králové, Voceľova 1469/5	Voceľova 1469/5	Hradec Králové	500 02	00528315
123	Školství Š.Zařízení	Plavecká škola Zéva, Hradec Králové, Eliščíno nábř. 842	Eliščíno nábřeží 842/3,	Hradec Králové	500 03	67440576
124	Školství Š.Zařízení	Školské zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků Královéhradeckého kraje, Štefánikova 566	Štefánikova 566	Hradec Králové	500 11	62731882
125	Zdravotnictví	Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, Hradecká 1690	Hradecká 1690	Hradec Králové 12	500 12	48145122
126	Zdravotnictví	Léčebna pro dlouhodobě nemocné Hradec Králové, Pospíšilova 351/4	Pospíšilova 351/4	Hradec Králové	500 03	00180092
127	Zdravotnictví	Léčebna dlouhodobě nemocných Opočno, Nádražní 521	Nádražní 521	Opočno	517 73	00191744
128	Zdravotnictví	Sdružení ozdraven a léčeben okresu Trutnov, Procházkova 818	Procházkova 818	Trutnov	541 01	00195201
129	Zdravotnictví	Protialkoholní záchytná stanice Královéhradeckého kraje, Brněnská 88	Brněnská 88	Hradec Králové	500 08	70974772
130	OS	Centrum evropského projektování a.s., Soukenická 54	Soukenická 54	Hradec Králové	500 03	27529576
131	OS Doprava	ORED O s.r.o., Nerudova 104	Nerudova 104	Hradec Králové	500 02	25981854
132	OS Doprava	SÚS Královéhradeckého kraje a.s., Kutnohorská 59	Kutnohorská 59	Hradec Králové	500 04	27502988
133	OS Majetek	Správa nemovitostí Královéhradeckého kraje a.s., Pivovarské náměstí 1245/2	Pivovarské náměstí 1245/2	Hradec Králové	500 03	27521087
134	OS Zdravotnictví	Zdravotnický holding Královéhradeckého kraje a.s., Pospíšilova 365	Pospíšilova 365	Hradec Králové	500 03	25997556
135	OS Zdravotnictví	Oblastní nemocnice Jičín a.s., Bolzanova 512	Bolzanova 512	Jičín	506 43	26001551
136	OS Zdravotnictví	Oblastní nemocnice Náchod a.s., Purkyňova 446	Purkyňova 446	Náchod	547 69	26000202
137	OS Zdravotnictví	Oblastní nemocnice Trutnov a.s., M. Gorkého 77	M. Gorkého 77	Trutnov	541 21	26000237
138	OS Zdravotnictví	Městská nemocnice a.s. Dvůr Králové n. L., Vrchlického 1504	Vrchlického 1504	Dvůr Králové nad Labem	544 01	25262238
139	OS Živ.prostř.	ZOO Dvůr Králové a.s., Štefánikova 1029	Štefánikova 1029	Dvůr Králové nad Labem	544 01	27478246
140	OS	Revitalizace KUKS o.p.s., Kuks 12	Kuks 12	Kuks	544 43	28771168
141	OS	Archeopark Věstary o.p.s., č.p. 238	č.p. 238	Věstary	503 12	28852800