

## **Smlouva** **o poskytování datových služeb IP MPLS pro resort Ministerstva financí**

**Číslo Poskytovatele:** .....

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“)  
a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZVZ**“)  
č.j.: MF-12458/2017/6602-18  
(dále jen „**Smlouva**“)

mezi smluvními stranami:

### **Objednatel**

#### **Česká republika – Ministerstvo financí**

Se sídlem: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1  
IČ: 00006947  
DIČ: CZ00006947  
Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha 1  
Číslo účtu: 3328001/0710  
ID datové schránky: xzeaaav  
P.O. Box: 77  
Za niž jedná: Viktor Janáček, pověřen řízením sekce 09  
(dále jen „**Objednatel**“)  
a

### **Poskytovatel**

#### **O2 Czech Republic a.s.**

Se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4  
IČO: 60193336  
DIČ: CZ60193336  
Bankovní spojení: Komerční Banka a.s.  
Číslo účtu: 27-4908440207/0100  
ID datové schránky: d79ch2h  
Za niž jedná: Bc. Martin Soriano na základě pověření ze dne 6.1.2017  
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále též jen „**Smluvní strany**“ a jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:**

### **PREAMBULE**

Tato Smlouva se uzavírá na základě výsledků zadávacího řízení na veřejnou zakázku „**Výzva 1/2017 - 2. část veřejné zakázky: Datová linka KIMFFID\_4026**“ (dále též „**Zadávací řízení**“), která je zadávána v rámci Dynamického nákupního systému na datové služby IP MPLS. Pokud se v této Smlouvě odkazuje na zadávací podmínky, zadávací dokumentaci či nabídku Poskytovatele, míní se tím dokumenty související se Zadávacím řízením (dále jen „**Dokumenty Zadávacího řízení**“).

---

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Objednatel má v úmyslu touto Smlouvou zajistit svým jménem a na svůj účet Předmět plnění.
- 1.3 Objednatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.4 Poskytovatel prohlašuje, že splňuje veškerou základní způsobilost ve smyslu § 74 ZZVZ.

## 2. ÚČEL SMLOUVY

Účelem této Smlouvy je zajištění optimálního přenosu dat a hlasu mezi Objednatelem a jejich jednotlivými pracovišti pro plnění jejich kompetenčních povinností prostřednictvím jednotlivých služeb datové sítě Poskytovatele, případně jeho poddodavatele.

## 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli řádně a včas Předmět plnění ve smyslu čl. 3 odst. 3.2 Smlouvy a závazek Objednatele za řádně a včas poskytnutou odpovídající část Předmětu plnění zaplatit cenu v souladu s čl. 5 Smlouvy.
  - 3.2 Předmětem plnění (dále jen „**Předmět plnění**“) je:
    - a) Poskytování jednotlivých datových služeb typu IP MPLS VPN (dále jen „**MPLS**“) v lokalitách dle **Přílohy č. 1** Smlouvy (souhrnně dále jen „**Lokality**“, jednotlivě jako „**Lokalita**“) umožňujících přenos dat a hlasu prostřednictvím elektronických komunikací, přičemž každá datová služba je identifikována vlastním identifikačním číslem KIMFIDD v **Příloze č. 1** (souhrnně dále jen „**Datové služby**“, jednotlivě jen „**Datová služba**“) a
    - b) instalace technických zařízení nezbytných pro poskytování každé jednotlivé Datové služby (dále jen „**Instalace**“).
  - 3.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Předmět plnění Objednateli řádně a včas v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel poskytuje Objednateli tu část Předmětu plnění, u níž je ve sloupci „kód KU“ v **Příloze č. 1** uvedeno „MF(xx)“ a Podrobná specifikace Předmětu plnění, jednotlivých Lokalit, parametrizace a konkrétní skladby ceny jsou uvedeny v **Příloze č. 1** a **Příloze č. 5** této Smlouvy. Poskytovatel je vždy oprávněn poskytovat část Předmětu plnění ve vyšší než uvedené kvalitě nebo se zavázat k poskytování vyšší kvality části Předmětu plnění, aniž by však uvedené mělo dopad na cenu dle čl. 5 Smlouvy. Toto ustanovení nebrání Smluvním stranám uzavřít písemně dodatek ke Smlouvě, kterým bude změněna výše ceny dle čl. 5 Smlouvy.
  - 3.4 Každou Instalaci provede Poskytovatel tak, aby bylo možné zahájit poskytování Datové služby v souladu s čl. 3 odst. 3.5 této Smlouvy. Termín instalace si dotčené Smluvní strany dohodnou písemně; nedohodnou-li se, je termínem instalace pracovní den předcházející dni zahájení poskytování Datové služby dle čl. 3 odst. 3.5 Smlouvy, a to v 9:00 hod. Bezprostředně po provedení každé Instalace předloží Poskytovatel Objednateli k podpisu Předávací protokol ve dvou vyhotoveních v souladu se vzorem uvedeným v **Příloze č. 6** potvrzující provedení konkrétní Instalace. Poskytovatel je povinen předložit Předávací protokol zvláště ke každé z Instalací.
  - 3.5 Poskytovatel zahájí poskytování Datové služby v den uvedený pro každou Datovou službu v **Příloze č. 1** této Smlouvy, nedomluví-li se s Objednatelem písemně jinak. Poskytovatel se zavazuje, že alespoň 3 pracovní dny před zahájením poskytování bude o své připravenosti k zahájení písemně informovat Kontaktní osoby Objednatele uvedené v **Příloze č. 2** této Smlouvy
-

---

a nejpozději následující pracovní den po zahájení poskytování Datové služby předloží tomuto Objednateli k podpisu Předávací protokol ve dvou vyhotoveních v souladu se vzorem uvedeným v **Příloze č. 6** potvrzující zahájení poskytování Datové Služby. Poskytovatel je povinen předložit Předávací protokol k zahájení poskytování každé Datové služby zvlášť. Předávací protokol podle tohoto ustanovení není povinnou přílohou žádné z faktur.

- 3.6 Případné požadavky Objednatele na změny Smlouvy, zejm. vlastností Předmětu plnění, např. zvýšení přenosové rychlosti (objem informací přenesených za jednotku času), případně přenosové kapacity (maximální přenosová rychlost), budou řešeny způsobem a postupem uvedeným v čl. 8 této Smlouvy.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje, že Předmět plnění bude vyhovovat bezpečnostním standardům, definovaným zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, a to vždy ve vztahu k účinnému znění, mimo jiné i dodržení požadavku zadavatele na připojení poskytovatele výhradně prostřednictvím sítě InterConnect CMS.
- 3.8 Poskytovatel je povinen do 30 dní od ukončení poskytování jednotlivé Datové služby bezplatně odstranit z příslušné Lokality veškerá jím instalovaná technická zařízení (jako např. modemy, switche, antény, napájecí zdroje, apod.), která nainstaloval v rámci Instalace nebo dříve na základě jiné smlouvy. Splnění této povinnosti bude stvrzeno Předávacím protokolem. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli k tomu nezbytnou součinnost, zejména na žádost Poskytovatele navrhnout termín, ve kterém bude moci k odstranění technických zařízení dojít a umožnit Poskytovateli v tomto termínu přístup k těmto technickým zařízením. Navrhne-li Objednatel termín dle předchozí věty, lhůta dle první věty tohoto odstavce zaniká a Poskytovatel je povinen splnit tuto povinnost v termínu stanoveném Objednatel, jinak je v prodlení. Poskytovatel nemá povinnosti dle tohoto ustanovení, pokud má ke dni ukončení poskytování Datové služby platný právní titul na poskytování obdobného plnění v následujícím období, které lze plně či částečně zajistit prostřednictvím již instalovaných technických zařízení v dané Lokalitě, pokud tento platný právní titul nestanoví jinak.
- 3.9 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Předmět plnění v souladu s touto Smlouvou, veškerými Přílohami k této Smlouvě, jakož i Dokumenty Zadávacího řízení. V případě rozporu vyjmenovaných podkladů mají přednost ustanovení této Smlouvy. V případě rozporu Příloh této Smlouvy a Dokumentů Zadávacího řízení mají přednost ustanovení Příloh. Tato Smlouva, Přílohy k této Smlouvě, Dokumenty Zadávacího řízení, jakož i kogentní a dispozitivní normy právních předpisů, mají přednost před obchodními podmínkami Poskytovatele, budou-li k této Smlouvě přiloženy. Obchodní podmínky se stávají součástí Smlouvy jen v rozsahu, v jakém nejsou s výše uvedeným v rozporu.
- 3.10 Má-li být o některé skutečnosti dle Smlouvy sepsán Předávací protokol, zavazuje se Poskytovatel předložit Objednateli k podpisu Předávací protokol v souladu se vzorem uvedeným v **Příloze č. 6** (dále jen „**Předávací protokol**“). Kontaktní osoba Objednatele přezkoumá poskytnutou část Předmětu plnění z hlediska případných vad a obsahovou správnost a úplnost Předávacího protokolu a své případné výhrady vznese ústně vůči Poskytovateli, který je povinen všechny oprávněné výhrady ihned na místě odstranit. Nejsou-li takové nedostatky v souladu s požadavky Objednatele odstraněny na místě, doplní Objednatel veškeré své výhrady do Předávacího protokolu. Nemá-li Kontaktní osoba Objednatele žádné výhrady, stvrdí tuto skutečnost doložkou „bez výhrad“. Objednatel je dále povinen Předávací protokol podepsat. Pokud Poskytovatel nesouhlasí s výhradami Objednatele, je povinen je v Předávacím protokolu rozporovat; nejsou-li na Předávacím protokolu uvedeny rozpory Poskytovatele, platí, že Poskytovatel výhrady Objednatele akceptuje. Poskytovatel je povinen Předávací protokol po podpisu Objednatele taktéž podepsat.
- 3.11 Po skončení kalendářního měsíce Poskytovatel vystaví a doručí e-mailem Objednateli „Zprávu o plnění služeb“ v souladu se vzorem uvedeným v **Příloze č. 6** za poskytování každé Datové
-

služby zvlášť (dále jen „**Zpráva o plnění služeb**“), a to do 3 pracovních dnů od skončení kalendářního měsíce. Zpráva o plnění služeb musí mít formu pdf dokumentu podepsaného zaručeným elektronickým podpisem a musí umožňovat doplňování dokumentu tak, aby jej Objednatel mohl schválit umístěním zaručeného elektronického podpisu. Kontaktní osoba Objednatele přezkoumá poskytnutou část Předmětu plnění z hlediska případných vad a obsahovou správnost a úplnost Zprávy o plnění služeb a své případné výhrady vznese e-mailem vůči Poskytovateli (Kontaktní osobě Poskytovatele), který je povinen všechny oprávněné výhrady odstranit. Nemá-li Kontaktní osoba Objednatele žádné výhrady, schválí Zprávu o plnění služeb umístěním zaručeného elektronického podpisu do dokumentu a zašle ji zpět Poskytovateli. Pokud Poskytovatel nesouhlasí s výhradami Objednatele, je povinen je rozporovat, a to do 3 pracovních dnů od doručení e-mailu Objednatele obsahujícího výhrady. Po vypořádání výhrad je Poskytovatel povinen doručit Objednateli opravenou Zprávu o plnění služeb, na kterou se opět uplatní postup uvedený v tomto odstavci.

#### 4. DOBA PLNĚNÍ

Doba poskytování jednotlivých Datových služeb dle této Smlouvy je sjednána na dobu neurčitou ode dne smlouveného zahájení poskytování jednotlivých Datových služeb.

#### 5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1 Objednatel se zavazuje zaplatit za řádné a včasné poskytování Předmětu plnění cenu v souladu s tímto článkem, přičemž:

- a) cena za jeden měsíc poskytování jednotlivé Datové služby dle této Smlouvy je uvedena v **Příloze č. 1** této Smlouvy, a to ve sloupci s názvem „Cena bez DPH (měsíční paušál) v Kč“ (dále jen „**Dílčí cena za Datovou službu**“) a je splatná po skončení příslušného kalendářního měsíce, a to na základě souhrnné faktury (tj. pro všechny Datové služby v jednom dokladu) řádně vystavené a doručené Poskytovatelem (čl. 5 odst. 5.9) poté, co Objednatel schválí Zprávu o plnění služeb;
- b) cena za Instalaci pro každou Datovou službu je uvedena v **Příloze č. 1** této Smlouvy, a to ve sloupci s názvem „Cena bez DPH (instal. poplatek) v Kč“ (dále jen „**Dílčí cena za Instalaci pro každou Datovou službu**“) a je splatná po skončení kalendářního měsíce, v němž byla Instalace pro danou Datovou službu provedena, a na základě souhrnné faktury (tj. pro všechny Instalace v jednom dokladu) řádně vystavené a doručené Poskytovatelem (čl. 5 odst. 5.9) poté, co Objednatel podepíše předávací protokol dle čl. 3 odst. 3.5 s doložkou „bez výhrad“.

(Dílčí cena za Datovou službu a Dílčí cena za Instalaci pro každou Datovou službu každá zvlášť dále jen „**Dílčí cena**“ a společně dále jen „**Dílčí ceny**“).

5.2 K Dílčí ceně bude v případě, že je Poskytovatel ke dni podání nabídky plátcem DPH, připočítána DPH dle sazby daně platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.

5.3 Souhrnná cena za jeden měsíc poskytování Datových služeb dle této Smlouvy pro Objednatele (souhrn odpovídajících Dílčích cen za Datovou službu) tak ke dni uzavření Smlouvy činí:

|            |             |
|------------|-------------|
| bez DPH    | 1 548,00 Kč |
| DPH 21 %   | 325,08 Kč   |
| včetně DPH | 1 873,08 Kč |

5.4 Souhrnná cena za všechny Instalace pro Objednatele (souhrn odpovídajících Dílčích cen za Instalaci pro každou Datovou službu) tak ke dni uzavření Smlouvy činí:

|          |         |
|----------|---------|
| bez DPH  | 1,00 Kč |
| DPH 21 % | 0,21 Kč |

---

---

včetně DPH 1,21 Kč

- 5.5 Ceny dle čl. 5 odst. 5.3 až 5.4 jsou pouze informativní, normativní závaznost mají ustanovení čl. 5. odst. 5.1 až 5.2 Smlouvy.
- 5.6 Smluvní strany prohlašují, že výše uvedené Dílčí ceny jsou sjednány dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, jsou cenami maximálními a nepřekročitelnými, a zahrnují veškeré náklady související s poskytováním Předmětu plnění dle této Smlouvy, včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do Lokalit apod.
- 5.7 Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli.
- 5.8 Poskytovatel je povinen fakturovat Objednateli Dílčí ceny za Datové služby a Instalaci pro Datové služby, u nichž je ve sloupci „kód KU“ v **Příloze č. 1** uvedeno „MF“ a Poskytovatel doručí fakturu na adresu Objednatele:
- Ministerstvo financí  
Oddělení 9009  
Letenská 525/15, 118 10 Praha 1  
nebo na adresu datové schránky Objednatele
- 5.9 Faktura musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku a v případě, že jde o daňový doklad, také náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí dále obsahovat:
- a) Identifikaci a popis poskytnuté Datové služby či Instalace, která je předmětem fakturace;
  - b) Dílčí cenu fakturovanou na základě této Smlouvy konkrétnímu Objednateli, a to ve členění v Kč bez DPH, DPH a cena v Kč včetně DPH;
  - c) zakázkové číslo Smlouvy (uvedené v záhlaví Smlouvy), sloužící jako identifikátor platby;
  - d) specifikace měsíce, ve kterém byla fakturovaná část Předmětu plnění poskytnuta;
  - e) úplné bankovní spojení Poskytovatele, přičemž číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví Smlouvy nebo číslu účtu v registru plátců DPH, popř. číslu účtu postupem dle Smlouvy řádně změněnému.
- 5.10 Poskytovatel je povinen ke každé faktuře přílohou připojit kopii příslušného Předávacího protokolu podepsaného Objednatel s doložkou „bez výhrad“, resp. příslušné Zprávy o plnění služeb schválené Objednatel.
- 5.11 Objednatel má právo fakturu Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodloužení s její úhradou, obsahuje-li nesprávné náležitosti nebo údaje, chybí-li na faktuře některá z náležitostí nebo údajů nebo chybí-li některá z příloh. Ode dne doručení opravené či nové faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.
- 5.12 Objednatel je oprávněn v případě uvedení odlišných bankovních údajů na faktuře zaplatit fakturovanou částku na účet Poskytovatele dle čl. 5 odst. 5.9 písm. e) Smlouvy.
- 5.13 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „Nespolehlivý plátec“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele, a to do 3 pracovních dnů od doručení takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, může uhradit Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatel uhradena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
- 5.14 Poslední faktura za příslušný kalendářní rok, která má být v témže kalendářním roce proplacena, musí být doručena Objednateli nejpozději do 15. prosince příslušného kalendářního roku. Veškeré faktury doručené po tomto datu mohou být uhrazeny až po donastavení všech
-

---

rozpočtových prostředků ve státní pokladně a lhůta splatnosti u nich počíná běžet až od 1. 2. následujícího kalendářního roku. Poskytovatel bere tuto skutečnost na vědomí a souhlasí, že Objednatel není v takových případech v prodlení.

- 5.15 Platby budou probíhat bezhotovostně v korunách českých. Aplikaci ustanovení § 1949 odst. 2 Občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.

## 6. SERVISNÍ PODMÍNKY, KVALITA PŘEDMĚTU PLNĚNÍ A JEJÍ PORUŠENÍ

- 6.1 Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, řídí se kvalita Předmětu plnění, servisní podmínky a dostupnost SLA podmínkami, které tvoří **Přílohu č. 3 až Přílohu č. 5** této Smlouvy.
- 6.2 Objednatel v případě zjištění nedostupnosti (jak je definována v **Příloze č. 3**) Datové služby bude neprodleně telefonicky a bezprostředně následně e-mailem kontaktovat Kontaktní osobu Poskytovatele a oznámí jí nedostupnost.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje bezodkladně, nejpozději však do 2 hodin po zjištění nedostupnosti Datové služby zahájit práce na jejím odstranění a o zahájení prací informovat Kontaktní osobu Objednatele. Poskytovatel se dále zavazuje bezprostředně po odstranění nedostupnosti Datové služby poslat o tomto e-mailem informaci Kontaktní osobě Objednatele.
- 6.4 V případě nedostupnosti má Objednatel právo na slevu z Dílčí ceny za Datovou službu. Výše slevy z Dílčí ceny za Datovou službu bude určena podle pravidel uvedených v **Příloze č. 3** Smlouvy a stanoví se z rozdílu mezi Objednatelem požadovanou dostupností a skutečně zjištěnou dostupností.
- 6.5 Vznikne-li Objednateli právo na slevu či právo na smluvní pokutu, platí, že sleva či smluvní pokuta je splatná až v příštím fakturačním období, a to tak, že se o její výši sníží Dílčí cena za předmětnou Datovou službu, a není-li takto možné slevu či smluvní pokutu zcela vypořádat, vystaví Poskytovatel spolu s fakturou Objednateli opravný daňový doklad na částku odpovídající výši slevy či výši smluvní pokuty, které nelze vypořádat snížením Dílčí ceny za předmětnou Datovou službu. Po ukončení poskytování Datové služby bude sleva za nedostupnost vypořádána formou opravného daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem do 5 pracovních dnů od skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla Datová služba naposledy poskytována.

## 7. SANKCE A NÁHRADA ŠKODY

- 7.1 V případě, že prohlášení Poskytovatele dle čl. 1 odst. 1.4 se ukáže jako nepravdivé, má Objednatel právo uplatnit jednorázovou smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč.
- 7.2 V případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Datové služby, s informováním dle čl. 3 odst. 3.5, odstraněním dle čl. 3 odst. 3.8, jakož i v případě nedostupnosti dle Přílohy č. 3 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, a to za každý, byť i započatý, den prodlení či nedostupnosti. Objednatel má právo na smluvní pokutu vždy ve vztahu ke každé Datové službě zvlášť.
- 7.3 V případě prodlení Poskytovatele s informováním Objednatele dle čl. 5 odst. 5.13 nebo čl. 11 odst. 11.6 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý, byť i započatý, den prodlení.
- 7.4 V případě prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění nedostupnosti dle čl. 6 odst. 6.3 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každou, byť i započatou, hodinu prodlení.
- 7.5 V případě prodlení Poskytovatele s jakýmkoliv jiným plněním ve lhůtách dle této Smlouvy, než je uvedeno v čl. 7 odst. 7.1-7.4, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý, byť i započatý, den prodlení. Je-li Poskytovatel
-

---

v prodlení v souvislosti s konkrétními Datovými službami, má Objednatel právo na smluvní pokutu ve vztahu ke každé Datové službě zvlášť.

- 7.6 V případě porušení povinnosti mlčenlivosti uložené Smluvním stranám článkem č. 9 této Smlouvy má dotčená Smluvní strana právo uplatnit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 7.7 Objednatel je oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení Smlouvy Poskytovatelem vyplývat nárok dle tohoto článku, tj. i v případě kumulace smluvních pokut.
- 7.8 Při prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 7.9 Vznik práva na smluvní pokutu nemá vliv na právo Objednatele požadovat náhradu škody v plné výši.
- 7.10 Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé Smluvní strany nebo v případě neposkytnutí požadované součinnosti, kterou je Smluvní strana dle Smlouvy povinna poskytnout.
- 7.11 Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Smluvní strany povinnosti splnit závazek stanovený touto Smlouvou. Právem na smluvní pokutu není dotčeno právo Objednatele na slevu dle čl. 6 této Smlouvy.
- 7.12 Poskytovatel odpovídá za veškeré škody způsobené Objednateli porušením svých povinností, porušením ustanovení této Smlouvy nebo jiným protiprávním jednáním a to v plné výši. Toto neplatí v případě škody vzniklé v důsledku nedostupnosti Datové služby dle příslušných ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZEK“), jsou-li splněny podmínky ustanovení § 64 odst. 11 ZEK.
- 7.13 Každá Smluvní strana se zavazuje upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé či hrozící překážky vylučující povinnost k náhradě škody dle § 2913 Občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto překážek.

## 8. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 8.1 Změnovým řízením se rozumí postup pro zrušení stávající Datové služby nebo změnu jakékoliv vlastnosti konkrétní Datové služby (včetně změny Lokality konkrétní Datové služby).
- 8.2 Smluvní strany prohlašují, že si jsou vědomy skutečnosti, že změnové řízení musí probíhat v souladu se ZZVZ a v jeho rámci se dohodly na následujících pravidlech:
- 8.2.1 **Ukončení poskytování stávající Datové služby** bude probíhat formou písemné výpovědi Objednatele nebo Poskytovatele s označením identifikátoru KIMFIDD dané Datové služby nebo dohodou prostřednictvím dodatku ke Smlouvě, přičemž za Objednatele je oprávněna jednat Kontaktní osoba Objednatele.
- a) V případě rušení stávající Datové služby výpovědi počíná běžet dvouměsíční výpovědní lhůta dnem, kdy byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- b) V případě rušení stávající Datové služby dohodou bude uzavřen dodatek ke Smlouvě, který určí den ukončení a současně bude deklarovat dopad dohody na souhrnnou cenu za jeden měsíc.
-

---

## 9. OCHRANA INFORMACÍ

- 9.1 Obě Smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti, podniknout všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupnit třetím osobám diskrétní informace (dále jen „Diskrétní informace“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
- 9.2 Za Diskrétní informace se považují veškeré následující informace:
- veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s plněním této Smlouvy, (pokud nejsou výslovně obsaženy ve zveřejňovaném znění Smlouvy);
  - informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti,
  - veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskytovatelem označeny jako Diskrétní ve smyslu ustanovení § 218 ZZVZ.
- 9.3 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
- a) které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
  - b) jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
  - c) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
  - d) u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
  - e) které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.
- 9.4 Jako s Diskrétními informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v čl. 9 odst. 9.2 tohoto článku, i když byly získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.
- 9.5 Poskytovatel se zavazuje, že Diskrétní informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. K jinému použití není bez předchozího písemného svolení Objednatele oprávněn.
- 9.6 Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto smluvním vztahu zavázán sám.
- 9.7 Povinnost zachování mlčenlivosti trvá ještě po dobu pěti (5) let od skončení Smlouvy bez ohledu na zánik ostatních závazků ze Smlouvy.
- 9.8 Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 9.9 Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.

## 10. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 10.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 10.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů.
-

---

10.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena smírně do 60 dnů od okamžiku, kdy byla druhá Smluvní strana vyzvána k řešení sporu dle předchozího odstavce, dohodly se Smluvní strany, že spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány příslušnými správními úřady (Český telekomunikační úřad), resp. obecnými soudy České republiky, a to v souladu s pravomocemi těchto orgánů.

## 11. UKONČENÍ SMLOUVY

11.1 Smlouva bude ukončena ve vztahu k Objednateli, skončí-li poskytování všech Datových služeb ve vztahu Poskytovatele a Objednatele podle této Smlouvy.

11.2 Tato smlouva může být ukončena zvlášť pro smluvní vztah Objednatele a Poskytovatele na základě dvoustranné dohody, výpovědi či odstoupení od Smlouvy.

11.3 Smluvní vztah vzniklý na základě této Smlouvy může být ukončen písemnou výpovědí, s dvouměsíční výpovědní dobou, která počne běžet dnem, kdy byla výpověď doručena druhé Smluvní straně (tj. Objednatel doručí Poskytovateli, Poskytovatel doručí Objednateli), nestanoví-li vypovídající Smluvní strana pozdější začátek běhu. Není-li Smlouva vypovězena Objednatелеm nebo vůči Objednateli, smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Objednatелеm zůstává nedotčen.

11.4 Smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od Smlouvy z důvodů uvedených v zákoně a z důvodů uvedených níže ve Smlouvě; důvod odstoupení musí být v odstoupení od Smlouvy výslovně uveden.

11.5 Objednatel je mimo jiné oprávněn od této Smlouvy odstoupit zejména v následujících případech:

- a) bylo rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
- b) Poskytovatel podal dlužnický insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Poskytovatele, nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
- c) Poskytovatel byl odsouzen za úmyslný trestný čin;
- d) v případě opakovaného (tj. nejméně druhého) porušení stejné povinností z této Smlouvy vůči Objednateli;
- e) v případě porušení povinnosti Poskytovatele, které nebude napraveno ani do 10 kalendářních dnů od doručení výzvy Objednatele k nápravě (popř. od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené), je-li náprava možná;
- f) v případě porušení povinnosti mlčenlivosti Poskytovatelem.

11.6 Poskytovatel je povinen Objednateli písemně oznámit, že nastala skutečnost uvedená v čl. 11 odst. 11.5 písm. a) až c), a to do 3 dnů od okamžiku, kdy se o tom dozvěděl, společně s informací o tom, o kterou ze skutečností jde, a s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Smlouvy. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením této Smlouvy.

11.7 Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit bude-li Objednatel v prodlení se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury o více než 30 kalendářních dnů; nárok na úrok z prodlení není tímto ustanovením dotčen.

11.8 Každá Smluvní strana je oprávněna odstoupit i od jednotlivé Datové služby, jsou-li splněny podmínky uvedené níže.

11.9 Poruší-li některá Smluvní strana závazky spojené s poskytováním jednotlivé Datové služby podstatným způsobem, je dotčená Smluvní strana oprávněna od této Datové služby odstoupit. Podstatným způsobem jsou závazky porušeny zejména v těchto případech: Poskytovatel je v prodlení s Instalací Datové služby, se zahájením poskytování Datové služby nebo s oznámením o připravenosti k zahájení poskytování Datové služby delším než 10 kalendářních dnů nebo doba nedostupnosti dle **Přílohy č. 3** překročí 10 kalendářních dnů.

11.10 Odstoupením od této Smlouvy nebo od Datové služby se závazek touto Smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy

---

---

nebo od Datové služby (ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky ze Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy.

- 11.11 Objednatel může od Smlouvy nebo od Datové služby odstoupit také ohledně celého plnění. V tom případě se Smlouva nebo Datová služba zrušuje od počátku (ex tunc) a Smluvní strany si jsou povinny vrátit vše, co si plnily, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Objednatele o odstoupení od této Smlouvy.
- 11.12 V případě částečného odstoupení od této Smlouvy či částečné výpovědi této Smlouvy zůstává tato Smlouva v platnosti ohledně těch částí Předmětu plnění, které jimi nejsou dotčeny.
- 11.13 Ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklého na základě této Smlouvy, ujednání o mlčenlivosti a ochraně informací ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po ukončení Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.

## 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1 Jakékoliv úkony směřující ke zrušení této Smlouvy nebo její části a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou učiněna písemně v českém jazyce a doručena osobně, poštou prostřednictvím datové schránky či kurýrem na adresy uvedené v tomto odstavci (včetně označení jménem příslušné Kontaktní osoby) nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana v předstihu písemně oznámí adresátovi, není-li v konkrétním případě stanoveno jinak.

a) Objednatel:

Název: Ministerstvo financí  
Adresa: Letenská 525/15, Praha 1, PSČ 118 10  
K rukám: jméno Kontaktní osoby Objednatele  
Datová schránka: xzeaaav

b) Poskytovatel:

Název: O2 Czech Republic a.s.  
Adresa: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4  
K rukám: Bc. Martin Soriano na základě pověření  
Datová schránka: d79ch2h

12.2 Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení příslušné Smluvní straně.

12.3 Smluvní strany se dohodly na určení kontaktní osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Kontaktní osoba**“). Kontaktní osoby jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Smlouvy, zejména k jednáním týkajícím se změny nebo zrušení jednotlivých Datových služeb dle čl. 8, technických a provozních věcí a pro podpis Předávacího protokolu a odsouhlasení Zprávy o plnění služeb, s výjimkou oznámení o změně bankovních údajů, není-li dále stanoveno jinak. V případě, že Smluvní strana má více Kontaktních osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech Kontaktních osob v kopii. Kontaktní osoby jsou uvedeny v **Příloze č. 2**.

12.4 Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Kontaktních osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně oznámit dotčené Smluvní straně v souladu s čl. 12 odst. 12.1 (tj. Objednatel Poskytovateli a Poskytovatel Objednateli). Účinnost oznámení o změně nastává třetím pracovním dnem od doručení tohoto oznámení příslušné Smluvní straně.

---

- 
- 12.5 Smluvní strany se dále dohodly na určení odpovědných osob pro věci smluvní (dále jen „**Odpovědná osoba pro věci smluvní**“, které jsou oprávněny ke změně Smlouvy, zrušení Smlouvy (a to i částečnému), nebo změně bankovních údajů. Odpovědnou osobou pro věci smluvní je za Objednatele ministr financí, náměstek pro řízení sekce 09, za Poskytovatele Poskytovatel sám (je-li fyzickou osobou podnikající) nebo statutární orgán Poskytovatele, příp. prokurista, a to dle způsobu jednání uvedeném v obchodním rejstříku. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozí větě. Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Kontaktních osob. Kontaktní údaje vybraných Odpovědných osob pro věci smluvní jsou uvedeny v **Příloze č. 2**.
- 12.6 Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh) může být v elektronické podobě zveřejněna v registru smluv, na internetových stránkách Objednatele, na profilu Objednatele ve smyslu ZZVZ, a dále v souladu s povinnostmi vyplývajícími z jiných právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., zákona o registru smluv, uveřejní v registru smluv.
- 12.7 Stane-li se kterékoli ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy neovlivněna a nedotčena, nevyplyvá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Smlouvy nebo okolností, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blízcím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 12.8 Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Smlouvy, nebo je vykoná se zpožděním či pouze částečně, nebude to znamenat vzdání se těchto nároků nebo práv. Vzdání se práva z titulu porušení této Smlouvy nebo práva na nápravu anebo jakéhokoliv jiného práva podle této Smlouvy musí být vyhotoveno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která takové vzdání se činí.
- 12.9 Žádná ze Smluvních stran není oprávněna bez souhlasu dotčené Smluvní strany postoupit Smlouvu, jednotlivý závazek ze Smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu či přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 12.10 Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně jejích příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány dotčenými Smluvními stranami s podpisy dotčených Smluvních stran na jedné listině (tj. Poskytovatel a Objednatel).
- 12.11 Smluvní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou, nebo upravené jen částečně se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a předpisy souvisejícími.
- 12.12 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami.
- 12.13 Tato Smlouva je sepsána ve třech (3) vyhotoveních s platností originálu v jazyce českém, z nichž Objednatel obdrží dvě (2) vyhotovení, vyhotovení a Poskytovatel obdrží jedno (1) vyhotovení.
- 12.14 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- |               |                                              |
|---------------|----------------------------------------------|
| Příloha č. 1: | Specifikace Datových služeb                  |
| Příloha č. 2: | Seznam kontaktů                              |
| Příloha č. 3: | Stanovení dostupnosti Datových služeb        |
| Příloha č. 4: | Servisní podmínky Poskytovatele              |
| Příloha č. 5: | Katalogový list Služby IP MPLS VPN           |
| Příloha č. 6: | Minimální požadavky na předávací dokumenty   |
| Příloha č. 7  | Pověření podepisující osoby za Poskytovatele |
-

**Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.**

**Poskytovatel**

V Praze dne .....

**Objednatel**

V Praze dne .....

**O2 Czech Republic a.s.**  
Bc. Martin Soriano, Top Account Manager,  
na základě pověření ze dne 6.1.2017

**Česká republika – Ministerstvo financí**  
Viktor Janáček  
pověřen řízením sekce 09

**Příloha č. 1 – Specifikace Datových služeb pro jednotlivé lokality (pracoviště)**

**viz čl. 3.1 Smlouvy - tabulková část pro služby IP MPLS VPN**

|              |        | Lokalita |            |           | Parametry Služby musí mít minimálně hodnotu: |            |            |                |      |          |                   |                                    |                                      |                                                               |
|--------------|--------|----------|------------|-----------|----------------------------------------------|------------|------------|----------------|------|----------|-------------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| KIMFIDD      | Kód KU | Město    | Ulice      | č.p./č.o. | RÚIAN                                        | Typ služby | Profil QoS | Bezpečnost SEC | SLA  | Kapacita | Proaktivní dohled | Cena bez DPH (měsíční paušál) v Kč | Cena bez DPH (instal. poplatek) v Kč | Cena celkem za 48 měsíců bez DPH (+ instalační poplatek) v Kč |
| 1            | 2      | 3        | 4          | 5         | 6                                            | 7          | 8          | 9              | 10   | 11       | 12                | 13                                 | 14                                   | 15                                                            |
| KIMFIDD_4026 | MF-54  | Praha 1  | Na Příkopě | 28        | 21706697                                     | x          | PROF5      | SEC1           | SLA2 | 512K-10M | ano               | 1 548                              | 1                                    | 74 305                                                        |

Vysvětlivky  
zkratk a  
pojmu

|                     |                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KIMFIDD_            | Komunikační infrastruktura Ministerstva financí, identifikátor datové služby pro resort MF, vychází z pojmu Komunikační infrastruktura veřejné správy - KIVS                                                                            |
| Kód KU              | Kód Koncového uživatele, tj. které organizační složce resortu Ministerstva financí (MF) je Služba poskytována                                                                                                                           |
| MF-(xx)             | Ministerstvo financí, Letenská 15, 118 10 Praha 1, IČ 00006947, (xx) číslo útvaru MF                                                                                                                                                    |
| ČNB                 | Česká národní banka je centrální banka České republiky, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, IČO 48136450                                                                                                                                     |
| RÚIAN               | Registr územní identifikace, adres a nemovitostí - viz též <a href="http://www.cuzk.cz/ruian/RUIAN.aspx">http://www.cuzk.cz/ruian/RUIAN.aspx</a>                                                                                        |
| QoS                 | Quality of Services. Definice QoS pro požadovanou kvalitu služby v rámci KIVS/KIMF je podrobně technicky popsána v příloze Katalogový list IP MPLS VPN                                                                                  |
| SEC                 | Bezpečnost SEC0 je dána charakterem služby, SEC1 je rozšířena nasazením access-listů, viz též příloha Katalogový list IP MPLS VPN                                                                                                       |
| SLA                 | Service Level Agreement -Ujednání o úrovni Služby. Služba má garantovanou dostupnost a je podrobně technicky popsána v příloze Katalogový list IP MPLS VPN a DF                                                                         |
| Kapacita            | Symetrické neagregované připojení s kapacitou (rychlostí) požadovanou pro daný KIMFIDD a dle přílohy Katalogový list IP MPLS VPN                                                                                                        |
| IP                  | Internet Protocol – protokol používaný v počítačových sítích                                                                                                                                                                            |
| MPLS                | Multiprotocol Label Switching - Multiprotokolové přepojování podle návěští, mechanismus směřování síťového provozu používaný ve vysokorychlostních telekomunikačních sítích                                                             |
| VPN                 | Virtuální privátní síť (zkratka VPN, anglicky virtual private network)                                                                                                                                                                  |
| IP MPLS VPN         | Trvalé připojení (pevná přípojka) lokality do sítě IP MPLS VPN splňující globální parametry KIVS služby.                                                                                                                                |
| DPH                 | Daň z přidané hodnoty dle zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů,                                                                                                                                                         |
| instalační poplatek | Jednorázový poplatek za zřízení a ukončení Služby včetně instalovaných technických zařízení Poskytovatele (jako např. modemy, switche, antény, napájecí zdroje, apod.) v místě plnění Služby                                            |
| Typ služby          | IP FIX či jen označený písmenem x, vyjadřuje požadavek na Trvalé připojení (pevná přípojka) lokality do sítě IP MPLS VPN                                                                                                                |
| ZoEK                | Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění                                                                                                                                                                   |
| CMS                 | Centrální místo služeb (CMS) umožňuje kromě poskytování samotné komunikační infrastruktury veřejné správy mezi jednotlivými uzly subjektu i připojení k datovým zdrojům a službám dostupným pro všechny orgány veřejné moci v prostředí |

|  |                                                                                              |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Centrálního místa služeb. K připojení Operátora k CMS slouží jeho moduly, tzv. Interconnect. |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------|

---

**Příloha č. 2: Seznam kontaktů****Odpovědné osoby pro věci smluvní****Za Poskytovatele**

| Jméno          | e-mail                                                         | telefon   |
|----------------|----------------------------------------------------------------|-----------|
| Martin Soriano | <a href="mailto:martin.soriano@o2.cz">martin.soriano@o2.cz</a> | 720763520 |

**Za Objednatele**

| jméno          | e-mail                                                           | telefon          |
|----------------|------------------------------------------------------------------|------------------|
| Viktor Janáček | <a href="mailto:viktor.janacek@mfcrcz">viktor.janacek@mfcrcz</a> | +420 257 042 300 |

**Kontaktní osoby (pro jednotlivé Datové služby, technické a provozní záležitosti)****Za Poskytovatele**

| jméno       | e-mail                                                   | telefon   |
|-------------|----------------------------------------------------------|-----------|
| Karel Dlask | <a href="mailto:karel.dlask@o2.cz">karel.dlask@o2.cz</a> | 602134938 |

**Za Objednatele**

| jméno          | e-mail                                                                 | telefon     |
|----------------|------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Jan Fliegl     | <a href="mailto:Jan.Fliegl@mfcrcz">Jan.Fliegl@mfcrcz</a>               | 257 042 868 |
| Jan Braunstein | <a href="mailto:jan.braunstein@fs.mfcrcz">jan.braunstein@fs.mfcrcz</a> | 724 307 026 |

### Příloha č. 3 Stanovení dostupnosti Služby

V příloze č. 3 odpovídá pojmu „Datová služba“ dle této Smlouvy pojem „Služba“.

Touto přílohou se řídí kvalita poskytované Služby a smluvní sankce v případě nedodržení úrovně kvality ze strany Poskytovatele.

#### Definice

Služba se považuje za **nedostupnou**, pokud v rámci pravidelného monitoringu prováděného Objednatelům bude jeden nebo více parametrů Služby v rozporu s parametry sjednanými ve specifikaci Služby dle **Přílohy č. 1** Smlouvy, není-li ve Smlouvě (včetně jejích příloh) uvedeno jinak.

**Dobou nedostupnosti** se rozumí doba **od nahlášení** nedostupnosti Objednatelům na servisní centrum Poskytovatele do odstranění nedostupnosti. Je-li nedostupnost způsobená výpadkem napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě ukončení Služby, které zajišťuje Objednatel, Služba se považuje pro účely stanovení doby nedostupnosti za dostupnou. Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba nedostupnosti způsobená vyšší mocí, tedy mimořádnou nepředvídatelnou a neodvratitelnou překážkou, která nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba objektivně potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které předem písemně sdělí Objednateli ke schválení. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup do Lokality za účelem opravy poruchy.

**Sledovaným obdobím** se rozumí kalendářní měsíc, ve kterém byla Služba poskytována.

**Měsíčním paušálem** se rozumí Dílčí cena za Datovou službu, jak je definována ve Smlouvě (tj. bez DPH).

#### Výpočet měsíční dostupnosti

Měsíční dostupnost Služby v procentech se vypočítá dle následujícího vzorce:

|                                       |                                                             |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| $D_m = \frac{(T - T_{err})}{T} * 100$ | $D_m$ je měsíční dostupnost Služby v %                      |
|                                       | $T_{err}$ je celková doba nedostupnosti za sledované období |
|                                       | $T$ je celková doba provozování Služby za sledované období  |

Doby  $T_{err}$  a  $T$  se počítají na celé minuty, dostupnost ( $D_m$ ) se vyjádří v procentech zaokrouhleně na tři desetinná místa.

Hodnota  $T_{err}$  bude uvedena na základě proaktivního dohledu zajišťovaného Poskytovatelem.

#### Kvalita Služby

Poskytovatel garantuje Objednateli minimální měsíční dostupnost každé dotčené Služby na úrovni definovanou v **Příloze č. 1** této Smlouvy. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti Služby je sjednána takto:

| Parametr   | Definovaná minimální hodnota dostupnosti | Výše smluvní pokuty                       |
|------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Dostupnost | 99,000%                                  | 0,05*R* Měsíční paušál poskytované Služby |
|            | 99,300%                                  | 0,06*R* Měsíční paušál poskytované Služby |
|            | 99,500%                                  | 0,07*R* Měsíční paušál poskytované Služby |
|            | 99,900%                                  | 0,08*R* Měsíční paušál poskytované Služby |

---

Hodnota „R“ se vypočte odečtením hodnoty skutečně dosažené dostupnosti  $D_m$  (v % zaokrouhleno nahoru na tři desetinná místa) od definované minimální hodnoty dostupnosti.

---

---

#### **Příloha č. 4 Servisní (provozní) podmínky Poskytovatele**

## 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 Doplnkových služeb zahrnutých do služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu (dále jen „Služba“, nevyplyvá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace). Tyto Provozní podmínky se nevztahují na služby popsané v referenčních nabídkách RIO, RUO, COO, WLR, pokud referenční nabídky nestanoví jinak. Provozní podmínky jsou závazné pro společnost O2 Czech Republic a.s. jako poskytovatele Služby (dále jen „O2“) a všechny Účastníky.
- (3) Informace o cenách Služby jsou uvedeny v cenících jednotlivých služeb.

## Článek 2 Výklad použitých pojmů

Pro účely 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) – Doplnková služba, spočívající ve sjednání úrovně poskytované Služby.
- (8) **Doplnková služba** – aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové k základní Službě. Využití Doplnkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
- (9) **Dostupnost služby** - poměr doby, kdy byla Účastníkovi služba dostupná bez funkčních závad z důvodu na straně O2, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech.  
Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:  
Měsíční dostupnost =  $(\text{HM} - \text{Doba závady}) / \text{HM} \times 100$   
[%] kde  
HM je celkový počet hodin ve sledovaném měsíci
- (10) **EDI** – Doplnková služba Electronic Data Interchange (dále jen EDI).

- (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) **Proaktivita 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.
- Proaktivita index se určí následujícím způsobem:  
**Proaktivita 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 Příkladu, identifikaci Zákaznických zařízení a Přirazených 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 tuto dobu 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) **Přiřazené 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 pronajímaných okruhů:

| Typ okruhu                                                     | Technické charakteristiky                                                |                                                                          |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | Specifikace rozhraní                                                     | Charakteristika připojení                                                |
| Analogový telefonní, normální kvality                          | 2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1<br>nebo<br>4 drát – ČSN ETS 300 451 ed. 1 | 2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1<br>nebo<br>4 drát – ČSN ETS 300 451 ed. 1 |
| Analogový telefonní, speciální kvality                         | 2 drát – ČSN ETS 300 449 ed. 1<br>nebo<br>4 drát – ČSN ETS 300 452 ed. 1 | 2 drát – ČSN ETS 300 449 ed. 1<br>nebo<br>4 drát – ČSN ETS 300 452 ed. 1 |
| Digitální s přenosovou rychlostí 64 kbit/s                     | ČSN ETS 300 288<br>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<br>ČSN ETS 300 247/A1                                    |
| Digitální s přenosovou rychlostí 2 048 kbit/s, strukturovaný   | ČSN ETS 300 418 ed. 1                                                    | ČSN ETS 300 419 ed. 1                                                    |

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

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

(29) Úrovně SLA 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   |
|                                |             | -    | 15   | 15   | 15   |
| Doba pokrytí                   | Hodin x den | 8x5  | 8x5  | 8x5  | 8x5  |
|                                |             | 12x7 | 12x7 | 12x7 | 12x7 |
|                                |             | 24x7 | 24x7 | 24x7 | 24x7 |
| Proaktivita                    |             | NE   | NE   | NE   | NE   |
|                                |             | -    | ANO  | ANO  | ANO  |
| Informování o problému         | Hodin       | 4    | 4    | 4    | 4    |
|                                |             |      | 2    | 2    | 2    |
| Sankce za nedodržení parametrů |             | Ne   | Ano  | Ano  | Ano  |

(32) Doplnková služba Managed WAN se poskytuje v pěti úrovních SLA 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<br>12x7<br>24x7 | 8x5<br>12x7<br>24x7 | 8x5<br>12x7<br>24x7 | 8x5<br>12x7<br>24x7 | 8x5<br>12x7<br>24x7 |
| Proaktivita                    |         | NE<br>-             | NE<br>ANO           | NE<br>ANO           | NE<br>ANO           | NE<br>ANO           |
| Informace o problému           | Hodin   | 4<br>-              | 4<br>2              | 4<br>2              | 4<br>2              | 4<br>2              |
| Sankce za nedodržení parametru |         | Ne                  | Ano                 | Ano                 | Ano                 | Ano                 |

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

(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*)               | 24                  | 12                  |
| Doba Odezvy                    | Minut       | 60                  | 60                  | 60                  |
|                                |             | -                   | 15                  | 15                  |
| Doba pokrytí                   | Hodin x den | 8x5<br>12x7<br>24x7 | 8x5<br>12x7<br>24x7 | 8x5<br>12x7<br>24x7 |
| Proaktivita                    |             | Ano<br>Ne           | Ano<br>Ne           | ANO<br>Ne           |
| Informování o problému         | Hodin       | 4                   | 4                   | 4                   |
| Sankce za nedodržení parametrů |             | Ne                  | Ano                 | Ano                 |

\*)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<br>(volitelně<br>Ano) | Ano                      | Ano                       | Ano                       | Ano                       |
| Doba odezvy            | minut | 60                       | 60<br>(volitelně<br>15)  | 60<br>(volitelně<br>15)   | 15<br>(volitelně<br>60)   | 16<br>(volitelně<br>60)   |
| Informování o problému | hodin | 12                       | 12                       | 4<br>(volitelně<br>2)     | 4<br>(volitelně<br>2)     | 2<br>(volitelně<br>4)     |
| Doba Pokrytí           |       | 8x5<br><br>(8-16<br>hod) | 8x5<br><br>(9-<br>17hod) | 12x7<br><br>(8-20<br>hod) | 12x7<br><br>(9-<br>21hod) | 24x7<br><br>(0-<br>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) Nezajistí-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 Přípoje

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 Přípojce**

- (13) Pro zřízení komutované Přípojky 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 Přípojky. 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**

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, okolnosti a popis projevu závady, časový rámec kdy může O2 provést servisní zásah v místě umístění služby a kontakty na technicky způsobilou osobu pro součinnost v místě umístění přípojky služby. O2 je oprávněna požadovat po 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 závadu 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 Dobu opravy pokud není mezi smluvními stranami sjednáno SLA. O2 se zavazuje k poskytnutí potřebné součinnosti pro lokalizaci příčin závady a minimalizaci Doby opravy
- (13) V případě Přerušení opravy závady O2 aktivně informuje 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:
- a) Identifikaci Přípojky služby (přidělený identifikátor), resp. Zákaznického zařízení
  - b) Číslo závady (číslo poruchového lístku)
  - c) Začátek opravy závady
  - d) Přerušení opravy závady
  - e) Doba opravy
  - f) 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 jenž 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 Dobu 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:
- Identifikace Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení
  - Obchodní název Účastníka
  - Jméno operátora a jeho pracoviště
  - Číslo závady (číslo poruchového lístku)
  - Účastníkem odsouhlasený Začátek opravy závady
  - Pravděpodobná příčina výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR.atd.).
  - 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.
  - 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:
- Identifikace Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení
  - Obchodní název Účastníka
  - Jméno operátora a jeho pracoviště
  - Číslo závady (číslo poruchového lístku)
  - Začátek opravy závady
  - Přerušení opravy závady
  - Doba opravy
  - Návrh času Ukončení opravy závady
  - Zjištění příčině výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR.atd.).
  - 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 závalu 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 Doplnkových služeb. Omezení rozsahu Doplnkových 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 zvolení 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 ceny 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 dle 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 $k_0$ | 0    | 0,007 | 0,009 | 0,018 | 0,018 |

$$\text{Částka za dobu opravy} = \sum_{t > t_{\text{limit}}} (t - t_{\text{limit}}) \times k_0 \times C_m$$

|                    |                                                    |
|--------------------|----------------------------------------------------|
| $t_{\text{limit}}$ | časový limit na opravu dle SLA [hod]               |
| $t$                | délka závady [hod]                                 |
| $k_0$              | 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. 5 Katalogový list Služby

V příloze č. 5 odpovídá pojmu „Datová služba“ dle této Smlouvy pojem „Služba“ nebo „služba“.

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Označení služby               | <b>IP MPLS VPN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Stručný popis služby          | Připojení lokality do prostředí IP MPLS VPN.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Popis vlastností služby       | <p>Trvalé připojení (pevná přípojka) lokality do sítě IP MPLS VPN splňující globální parametry KIVS služby. Jednotlivé individuální parametry služby jsou definovány tímto katalogovým listem –( též jen KL).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného Zadavatelem/Pověřujícím zadavatelem (dále také „Koncový uživatel“)</li><li>• Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz.</li><li>• Nedílnou součástí služby musí být koncové zařízení (CPE) spravované operátorem.</li><li>• Předávacím rozhraním služby je/jsou Ethernet port/porty koncového zařízení.</li><li>• Symetrická i asymetrická přípojka musí splňovat garanci kapacity (rychlosti) v požadované (tedy plné) parametrice a nesmí být tvořena spojenými linkami, kde by technologická omezení představovala překážku pro využití celé kapacity linky aplikacemi zákazníka (např. 8 Mbit/s downstream musí při využití standardního FTP (jedna session) dosahovat rychlosti 8 Mbit/s +- 10 procent, při vypnutí QoS)</li></ul> |
| Použitelné technologie        | <p>Pro realizaci služeb IP MPLS VPN je požadováno použití výhradně těchto přenosových technologií:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- metalická vedení</li><li>- optická vedení</li><li>- radiové spoje<ul style="list-style-type: none"><li>o pro služby s parametrem SLA 99,5 % a vyšším musí být použita technologie pracující na kmotočtech s individuálním oprávněním v případě, že si to vyžádají podmínky v dané lokalitě – např. míra zarušení</li><li>o technologie pracující v pásmech se všeobecným oprávněním je povoleno používat pouze pro služby s parametrem SLA nižším než 99,5 %</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Lokalizace služby             | Adresa budovy, lokalita bude na vyžádání dodavatele doplněna kódem registru RUIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Monitoring služby             | V závislosti na doplňkových službách,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Podmíněno službami            | je požadováno použití výhradně těchto přenosových technologií: - optická vedení                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Maximální doba zřízení služby | <b>30 kalendářních dní</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Název skupiny parametrů | Kód parametru<br>ID Parametru | Popis                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kapacita                | 4096/256-1:50<br><br>K1       | <p>Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 4096/256 kbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dostupné QoS profily:<ul style="list-style-type: none"><li>o Profil 1, Profil 2 a Profil 3</li></ul></li></ul> |

|                     |                                                                                                                                                    |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4096/256-1:20<br>K2 | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 4096/256 kbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 8192/512-1:50<br>K3 | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 8192/512 kbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 8192/512-1:20<br>K4 | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 8192/512 kbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 16/1-1:50<br>K5     | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 16/1 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3     |
| 16/1-1:20<br>K6     | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 16/1 kbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3     |
| 128k<br>K8          | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 128 kbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3                         |
| 256k<br>K9          | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 256 kbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3                         |
| 512k<br>K10         | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 512 kbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3                         |
| 1M<br>K11           | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                                                 |
| 2M<br>K12           | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 2 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                                                 |
| 4M<br>K13           | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 4 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                                                 |
| 6M<br>K14           | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 6 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                                                 |
| 8M<br>K15           | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 8 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                                                 |
| 10M                 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 10 Mbit/s                                                                                            |

|  |     |                                                         |
|--|-----|---------------------------------------------------------|
|  | K16 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |
|  | 12M | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 12 Mbit/s |
|  | K17 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |
|  | 14M | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 14 Mbit/s |
|  | K18 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |
|  | 16M | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 16 Mbit/s |
|  | K19 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |
|  | 18M | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 18 Mbit/s |
|  | K20 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |
|  | 20M | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 20 Mbit/s |
|  | K21 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |
|  | 25M | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 25 Mbit/s |
|  | K22 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |
|  | 30M | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 30 Mbit/s |
|  | K23 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |
|  | 35M | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 35 Mbit/s |
|  | K24 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |
|  | 40M | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 40 Mbit/s |
|  | K25 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |
|  | 45M | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 45 Mbit/s |
|  | K26 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |
|  | 50M | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 50 Mbit/s |
|  | K27 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |
|  | 60M | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 60 Mbit/s |
|  | K28 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |
|  | 70M | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 70 Mbit/s |
|  | K29 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |
|  | 80M | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 80 Mbit/s |
|  | K30 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |
|  | 90M | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 90 Mbit/s |
|  | K31 | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                    |

|             |                                                                                                      |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100M<br>K32 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 100 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny |
| 120M<br>K33 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 120 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny |
| 140M<br>K34 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 140 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny |
| 150M<br>K35 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 150 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny |
| 200M<br>K36 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 200 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny |
| 250M<br>K37 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 250 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny |
| 300M<br>K38 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 300 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny |
| 350M<br>K39 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 350 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny |
| 400M<br>K40 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 400 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny |
| 500M<br>K41 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 500 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny |
| 600M<br>K42 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 600 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny |
| 700M<br>K43 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 700 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny |
| 800M<br>K44 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 800 Mbit/s                                             |

|                        |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |                     | - Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                                                                                                                                                                                                                                                |
|                        | 900M<br>K45         | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 900 Mbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                                                                                                                                                                                |
|                        | 1G<br>K46           | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Gbit/s<br><br>- Dostupné QoS profily:<br>○ Všechny                                                                                                                                                                                  |
| QoS                    | QoS-NE<br>QOS0      | Služba neumožňuje nasazení QoS modelu                                                                                                                                                                                                                                               |
|                        | QoS-ANO<br>QOS1     | Služba umožňuje nasazení QoS modelu dle definice v katalogovém listu IP MPLS VPN - QoS                                                                                                                                                                                              |
| Multiple VPN           | MVPN-NE<br>MVPN0    | Služba neumožňuje vytvoření vzájemně oddělených VPN                                                                                                                                                                                                                                 |
|                        | MVPN-TRUNK<br>MVPN1 | Služba umožňuje vytvoření více vzájemně oddělených VPN - předání na jednom Ethernetovém portu v trunk módu (802.1Q)<br><br>- maximální počet VPN v rámci služby je 8<br>- minimální kapacita každé jednotlivé VPN je 256 kbit/s<br>- koncový uživatel definuje požadovaný počet VPN |
|                        | MVPN-FYZ<br>MVPN2   | Služba umožňuje vytvoření více vzájemně oddělených VPN - předání na více fyzických Ethernetových portech RJ-45<br><br>- maximální počet VPN v rámci služby je 8<br>- minimální kapacita každé jednotlivé VPN je 256 kbit/s<br>- koncový uživatel definuje požadovaný počet VPN      |
| Garantovaná dostupnost | SLA-0<br>SLA0       | Služba nemá garantovanou dostupnost                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                        | SLA-99,0<br>SLA2    | Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99%                                                                                                                                                                                                                                     |
|                        | SLA-99,5<br>SLA3    | Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,5%                                                                                                                                                                                                                                   |
|                        | SLA-99,9<br>SLA4    | Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,9%                                                                                                                                                                                                                                   |
|                        | SLA-99,99<br>SLA5   | Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,99%                                                                                                                                                                                                                                  |
| Záloha služby          | ZAL-NE<br>ZAL0      | Služba bez zálohy                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|            |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | ZAL-25<br>ZAL1 | Služba se zálohou o kapacitě 25% primární linky                                                                                                                                                                                                                                                          |
|            | ZAL-50<br>ZAL2 | Služba se zálohou o kapacitě 50% primární linky                                                                                                                                                                                                                                                          |
|            | ZAL-75<br>ZAL3 | Služba se zálohou o kapacitě 75% primární linky                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Bezpečnost | SEC-NE<br>SEC0 | Bezpečnost je dána charakterem služby                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|            | SEC-1<br>SEC1  | Bezpečnost služby je rozšířena nasazením access-listů <ul style="list-style-type: none"> <li>- poskytovatel garantuje provedení úpravy access-listu do 2pracovních dní</li> <li>- v ceně služby je úprava access-listů maximálně 4x za kalendářní měsíc</li> </ul>                                       |
|            | SEC-2<br>SEC2  | Bezpečnost služby je rozšířena nasazením šifrování <ul style="list-style-type: none"> <li>- šifrování musí být nasazeno minimálně na dvou službách IP MPLS VPN, začleněných do téže VPN (musí být vytvořeny minimálně konec A a konec B)</li> <li>- šifrování je zajištěno šifrováním AES-256</li> </ul> |

| Doplňkové služby        |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Název skupiny parametrů | Kód parametru<br>ID Parametru | Popis                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Performance monitoring  | PERF-NE<br>PER0               | Monitorování výkonnostních charakteristik není požadováno                                                                                                                                                                                                                                       |
|                         | PERF-ANO<br>PER1              | Součástí služby je monitorování výkonnostních charakteristik <ul style="list-style-type: none"> <li>- monitorované parametry jsou závislé na parametrické konektivní službě</li> </ul>                                                                                                          |
| Proaktivní dohled       | PROAKT-NE<br>PRO0             | Konektivní služba není proaktivně dohledována <ul style="list-style-type: none"> <li>- operátor negarantuje proaktivní zahájení odstraňování závady</li> </ul>                                                                                                                                  |
|                         | PROAKT-ANO<br>PRO1            | Konektivní služba je proaktivně dohledována operátorem <ul style="list-style-type: none"> <li>- operátor zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby</li> <li>- operátor informuje zástupce uživatele o incidentu na službě do 30 minut od vzniku incidentu</li> </ul> |
| IPv6 VPN                | IPv6-NE<br>IPV0               | Služba IP MPLS VPN nepodporuje využití adresního prostoru IPv6                                                                                                                                                                                                                                  |
|                         | IPv6-ANO                      | Služba IP MPLS VPN podporuje využití adresního prostoru IPv6                                                                                                                                                                                                                                    |

|  |      |  |
|--|------|--|
|  | IPV1 |  |
|--|------|--|

Rámcové požadavky na kvalitu služeb QoS jsou uvedeny níže:

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Označení služby              | <b>IP MPLS VPN - QoS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Stručný popis služby         | Definice QoS pro služby v rámci KIVS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Popis vlastností služby      | QoS model v rámci KIVS umožňuje nasadit maximálně 6 tříd služeb. Dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A – real-time (např. VoIP)</li> <li>- Class B – signalizace</li> <li>- Class C – kritické aplikace (např. video, videokonference, klíčové systémy)</li> <li>- Class D – aplikační třída 2</li> <li>- Class E – aplikační třída 3</li> <li>- Class F – best-effort (ostatní provoz)</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Název skupiny parametrů      | Kód parametru<br>ID Parametru                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Popis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Společné vlastnosti tříd     | Vlastnosti<br>VLAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garance performance (výkonnostních) parametrů je možná pouze v kombinaci s objednáním doplňkové služby „Performance monitoring“. Bez této doplňkové služby jsou hodnoty, uváděné u jednotlivých tříd pouze orientační.</li> <li>- V případě objednání doplňkové služby „Performance monitoring“ dochází k rozšíření SLA i na uvedené performance parametry jednotlivých tříd.             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Parametry jsou garantovány v případě, že provoz, generovaný koncovým uživatelem nepřesáhne 90 % celkové kapacity VPN přípojky.</li> </ul> </li> <li>- Šířka pásma každé jednotlivé třídy je zadávána v % z celkové kapacity VPN přípojky.</li> <li>- Minimální kapacita je 5 % z celkové kapacity přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s.</li> <li>- Šířku pásma jednotlivých tříd je možné měnit po 5 % kapacity VPN přípojky.</li> <li>- Součet kapacit všech tříd je 95 %. 5% kapacity linky je vyhrazeno pro kontrolní provoz poskytovatele.</li> </ul> |
| Performance parametry        | Performance<br>PPAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | V rámci QoS modelu jsou za performance parametry považovány <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zpoždění (Latency)</li> <li>- JITTER (variabilita zpoždění)</li> <li>- Ztrátovost paketů (Packet Loss)</li> </ul> Všechny hodnoty jsou měřeny pro smyčku (jedná se o obousměrné hodnoty)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Měření performance parametrů | Měření perf<br>MPPA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Měření performance parametrů probíhá mezi CPE (koncovým zařízením) umístěným v lokalitě zakončení služby MPLS IP VPN a sondou, umístěnou v páteřní síti poskytovatele.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| QoS třídy                    | Class A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Real-time třída, určená pro provoz IP telefonie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|  |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | CLS1            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Maximální šířka pásma třídy je 50 % celkové kapacity VPN přípojky</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby)</li> <li>o Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro služby asymetrické)</li> <li>o JITTER – 30 ms</li> <li>o Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby)</li> <li>o Zpoždění – 70 ms (platí pro asymetrické služby)</li> </ul> </li> <li>- Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</li> </ul>                   |
|  | Class B<br>CLS2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro například pro přenášení VoIP signalizace (vyžaduje-li koncový uživatel pro signalizaci samostatnou třídu)</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Maximální šířka pásma třídy je 20 % celkové kapacity VPN přípojky</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby)</li> <li>o JITTER – 30 ms</li> <li>o Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby)</li> </ul> </li> <li>- Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</li> </ul> |
|  | Class C<br>CLS3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro Business Critical aplikace</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro symetrické služby)</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – 200 ms (platí pro symetrické služby)</li> </ul> </li> </ul> <p>Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</p>                                                                                                                                                                                                   |
|  | Class D<br>CLS4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro Business aplikace</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                      |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – není garantována</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – 250 ms (platí pro symetrické služby)</li> </ul> </li> </ul> <p>Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</p>                                                                                                                                           |
|                      | Class E<br>CLS5     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro ostatní aplikace</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – není garantována</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – není garantováno</li> </ul> </li> </ul> <p>Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</p> |
|                      | Class F<br>CLS6     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Best-effort třída, zbytkové pásmo</li> <li>- Kapacita minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Kapacita určena v % z celkové kapacity VPN</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – není garantována</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – není garantováno</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                           |
| Možnosti provozu QoS | DCSP-TRANS<br>DSCP1 | Markování provozu provádí koncový uživatel v jeho síti (LAN) poskytovateli KIVS pak předává jím zvolené DSCP hodnoty. Poskytovatel tyto hodnoty transparentně přenáší přes WAN síť.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                      | DSCP-FIX<br>DSCP2   | Markování provádí poskytovatel (a stanovuje hodnotu DSCP) na základě IP adres a portů, dodaných koncovým uživatelem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Profily QoS          | Profil 1<br>PROF1   | V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class E a Class F</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                      | Profil 2<br>PROF2   | V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A a Class F</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                      | Profil 3<br>PROF3   | V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class E a Class F</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                      | Profil 4<br>PROF4   | V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class D, Class E a Class F</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                      | Profil 5<br>PROF5   | V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class C, Class D, Class E a Class F</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                      | Profil 6<br>PROF6   | V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class B, Class C, Class D, Class E a Class F</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Příloha č. 6

### Minimální požadavky na Předávací protokol

#### Předávací protokol

Vyhrazeno pro záznam MF ČR:

Č. j. :

Číslo smlouvy MF:

[Název Smlouvy, včetně příp. čísla Smlouvy]

Celkový počet stran: \*\*\*

Přebírající Objednatel č. \*:

Česká republika – [označení konkr. organizační složky, např. „Ministerstvo financí“]

Zákaznické číslo:

sídlo:

IČO:

Předávající Poskytovatel:

Jméno:

sídlo:

IČO:

DIČ:

**Předmět předání:**

**Výhrady Objednatele:**

**Výhrady Poskytovatele:**

**Předání a převzetí provedli:**

|               | Funkce | Příjmení jméno, titul | Datum | Podpis |
|---------------|--------|-----------------------|-------|--------|
| Objednatel:   |        |                       |       |        |
| Poskytovatel: |        |                       |       |        |

Předávací protokol je vyhotoven ve dvou vyhotoveních, jeden je určen pro Objednatele a jeden pro Poskytovatele.

**Minimální požadavky na Zprávu o plnění služeb**

**Zpráva o plnění služeb**

[Název Smlouvy, včetně příp. čísla Smlouvy]

Objednatel:

Česká republika – [označení konkr. organizační složky, např. „Ministerstvo financí“]

Zákaznické číslo:

sídlo:

IČO:

Fakturační období: [měsíc – rok]

Poskytovatel:

Jméno:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

| KIMFIDD | Kód KU | Lokalita | Požadované SLA | Skutečné SLA | Sleva za nedodržení SLA<br>(bude zpravidla zohledněna ve faktuře za následující období) | Smluvní pokuta za nedodržení SLA<br>(bude zpravidla zohledněna ve faktuře za následující období) | Účtovaná cena bez DPH, včetně rozpadu ceny v případě účtování slev, smluvních pokut, náhrady škody či jiných plnění | Účtované DPH | Účtovaná cena s DPH |
|---------|--------|----------|----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|
|         |        |          |                |              |                                                                                         |                                                                                                  |                                                                                                                     |              |                     |

.....

podpis Poskytovatele

.....

podpis Objednatele

.....