

Krajská správa a údržba silnic Středočeského kraje, příspěvková organizace

se sídlem: Zborovská 81/11, 150 21 Praha 5 - Smíchov

IČO: 00066001

DIČ: CZ00066001

jejímž jménem jedná Bc. Zdeněk Dvořák, ředitel

č. smlouvy: 1827/00066001/2018

(dále jen „Zákazník“) na straně jedné

a

O2 Czech Republic, a.s.

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

IČO: 60193336

DIČ: CZ60193336

bankovní spojení: [REDACTED]

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322

jejímž jménem jedná Petr Krutký, Account Manager na základě pověření ze dne 19.10.2016

č. smlouvy:

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé

uzavírají ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále též „Občanský zákoník“), tuto

smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
(dále jen „Smlouva“)

Článek 1.

Úvodní ustanovení

- 1.1. Smlouva je uzavírána na základě výsledků výběrového řízení na veřejnou zakázku s názvem „**Poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (volání, internet, data)**“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“), ve kterém byla nabídka Poskytovatele vybrána jako nejvhodnější.
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že má všechna oprávnění potřebná k plnění předmětu Smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, včetně technického a personálního zázemí, které jsou nezbytné pro plnění Smlouvy za cenu uvedenou ve Smlouvě.
- 1.3. Poskytovatel prohlašuje, že plnění, které bude poskytovat dle Smlouvy, odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z právních předpisů.

- 1.4. Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil se zadávacími podmínkami Veřejné zakázky, tyto jsou mu jasné a srozumitelné, přičemž mu nejsou známy žádné okolnosti, které by znemožňovaly řádné plnění jeho závazků podle Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že bude plnění dle Smlouvy poskytovat v souladu se zadávacími podmínkami Veřejné zakázky a v souladu se svou nabídkou.

Článek 2.

Základní ustanovení

- 2.1. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje poskytovat Zákazníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o EK**“), spočívajících v zajištění datových služeb prostřednictvím připojení k pevné síti (vysokorychlostní připojení k internetu) a souvisejících služeb a v zajištění hlasových, textových, multimediálních, datových a souvisejících služeb prostřednictvím mobilní sítě, jakož i služby svolávacího asistenta dle čl. 3 písm. D. Smlouvy (dále též jen „**Služby**“), včetně poskytování identifikačních účastnických karet (dále jen „**SIM karty**“) a/nebo obdobných zařízení potřebných pro využívání Služeb (dále též jen „**Zařízení**“), a to v kvalitě a za podmínek stanovených ve Smlouvě.
- 2.2. Zákazník se Smlouvou zavazuje za poskytnutí Služeb a Zařízení zaplatit Poskytovateli, a to ve výši a za podmínek stanovených Smlouvou.
- 2.3. Služby včetně Zařízení je poskytovatel povinen poskytovat zákazníkovi způsobem a za podmínek blíže specifikovaných v článku 3. Smlouvy a v souladu s právními předpisy, upravujícími oblast uvedených Služeb a Zařízení.
- 2.4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Služby a Zařízení s využitím nejmodernějších technologií, které odpovídají aktuálnímu stavu v oblasti služeb elektronických komunikací a že po dobu trvání Smlouvy bude úroveň poskytovaných Služeb a Zařízení průběžně přizpůsobovat situaci a technologickému rozvoji v uvedené oblasti, a to v mezích Smlouvy.

Článek 3.

Podmínky poskytování Služeb

A. Datové služby prostřednictvím připojení k pevné síti

- 3.1. V rámci poskytování datových služeb prostřednictvím připojení k pevné síti se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi službu přístupu k síti Internet s poskytnutím pevné IP adresy (dále též jen „**Pevné připojení**“).
- 3.2. Pevné připojení Poskytovatel zajistí v místech uvedených v příloze č. 1 Smlouvy.
- 3.3. Pevné připojení Poskytovatel zajistí v jednotlivých místech připojení prostřednictvím technologie ADSL, VDSL či SHDSL (symetrické připojení), a to dle specifikace uvedené pro jednotlivá místa připojení v příloze č. 1 Smlouvy. Poskytovatel současně zajistí Pevné připojení s maximální rychlostí připojení uvedenou pro jednotlivá místa připojení v příloze č. 1 Smlouvy. Poskytovatel může zajistit Pevné připojení v jednotlivém místě připojení s využitím rychlejší, modernější, resp. kvalitnější technologie Pevného připojení; využití, resp. poskytnutí takové rychlejší, modernější,

resp. kvalitnější technologie však nemá vliv na výši ceny za Služby a Zařízení dle Smlouvy.

- 3.4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Pevné připojení bez nutnosti zřídit pevnou telefonní linku pro hlasové služby.
- 3.5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Pevné připojení prostřednictvím koncového zařízení Zákazníka. V případě, že koncové zařízení Zákazníka nebude splňovat požadavky na řádné poskytování Pevného připojení ze strany Poskytovatele, je Zákazník odpovědný za zajištění koncového zařízení pro tyto účely na své náklady.
- 3.6. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Pevné připojení nepřetržitě po celou dobu trvání Smlouvy, bez jakýchkoliv limitů přenesených dat.
- 3.7. Vedle jednotlivých míst připojení uvedených v příloze č. 1 Smlouvy se Poskytovatel zavazuje na žádost Zákazníka poskytnout Pevné připojení v dalších místech, ve kterých je takové připojení dostupné, a to za stejných podmínek jako v případě Pevného připojení uvedeného v příloze č. 1 Smlouvy, které svou specifikací odpovídá Zákazníkem požadovanému, nově zřizovanému Pevnému připojení.

B. Mobilní hlasové, textové a multimediální služby

- 3.8. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi standardní hlasovou službu spočívající v:
 - 3.8.1. odchozích a příchozích hovorech do všech a ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
 - 3.8.2. odchozích a příchozích hovorech do všech a ze všech GSM sítí v zahraničí (mezinárodní roaming);
 - 3.8.3. přeměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba);
 - 3.8.4. volání do hlasové schránky.
- 3.9. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi standardní textovou službu spočívající v:
 - 3.9.1. odesílání a přijímání krátkých textových zpráv (SMS) do všech a ze všech tuzemských mobilních a pevných sítí;
 - 3.9.2. odesílání SMS do mobilních zahraničních sítí;
 - 3.9.3. odesílání a přijímání SMS v cizích sítích (SMS v roamingu).

Služba odchozí a příchozí SMS bude poskytována bezúplatně, s výjimkou odchozí a příchozí SMS v roamingu, která může být zpoplatněna standardní cenou dle aktuálního ceníku Poskytovatele.
- 3.10. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi standardní multimediální službu spočívající v:
 - 3.10.1. odesílání a přijímání multimediálních zpráv (MMS) do všech a ze všech tuzemských mobilních sítí;
 - 3.10.2. odesílání MMS do mobilních zahraničních sítí;
 - 3.10.3. odesílání a přijímání MMS v cizích sítích (MMS v roamingu).

Služba příchozí MMS bude poskytována bezúplatně, s výjimkou odchozí a příchozí MMS v roamingu, která může být zpoplatněna standardní cenou dle aktuálního ceníku Poskytovatele.
- 3.11. Mobilní hlasové, textové a multimediální služby (dále společně jen „**Mobilní hlasové služby**“) se Poskytovatel zavazuje poskytnout Zákazníkovi formou tarifu zpoplatněného měsíční paušální cenou, která bude zahrnovat neomezené množství minut volání do všech tuzemských mobilních a pevných sítí v kteroukoliv denní dobu a

neomezené množství SMS (dále též jen „**Neomezený tarif**“). Neomezený tarif Poskytovatel Zákazníkovi poskytne ke každé jednotlivé SIM kartě, resp. telefonnímu číslu, určené pro Mobilní hlasové služby.

- 3.12. Poskytovatel je povinen zajistit, aby na základě požadavku Zákazníka došlo vždy nejpozději do 24 hodin od doručení požadavku Zákazníka Poskytovateli k aktivaci, příp. deaktivaci mezinárodního roamingu k Zákazníkem specifikované SIM kartě.
- 3.13. Hovorné do zahraniční sítě (mimo Českou republiku) bude účtováno v režimu 60+60. V příchozím/odchozím roamingu bude Zákazníkovi Poskytovatelem volání účtováno v tarifkaci 30+1 v rámci EU a 60+60 pro zbytek světa, příp. v tarifkaci pro Zákazníka výhodnější, pokud Poskytovatel bude takovou výhodnější tarifkaci standardně nabízet.
- 3.14. Poskytovatel je povinen Zákazníkovi dle požadavků Zákazníka bezplatně zajistit omezení pro odchozí i příchozí hovory pro jednotlivé SIM karty, resp. telefonní čísla či pro vymezené skupiny SIM karet, resp. telefonních čísel.
- 3.15. Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi umožnit bezplatný dálkový přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté Mobilní hlasové služby prostřednictvím sítě Internet, a to odděleně pro Zákazníkem vymezené skupiny SIM karet, resp. telefonních čísel. Elektronické vyúčtování musí obsahovat:
 - 3.15.1. jednotlivé položky realizovaných telefonních hovorů z platebních dokladů do souhrnných přehledů za jednotlivé SIM karty, resp. jednotlivá telefonní čísla Zákazníka;
 - 3.15.2. podrobný výpis veškerých uskutečněných spojení a Zákazníkem využitých a Poskytovatelem poskytnutých Mobilních hlasových služeb, obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, resp. Mobilní hlasová služba využita, datum a čas uskutečněného spojení, resp. využití Mobilní hlasové služby, označení typu a směru uskutečněného spojení, resp. Mobilní hlasové služby, volané telefonní číslo, resp. telefonní číslo, na které byla odeslána SMS či MMS, skutečnou délku spojení, příp. cenu spojení v případě, že Mobilní hlasová služba nespadá do neomezeného tarifu.
- 3.16. Předpokládaný objem Mobilních hlasových služeb stanovený počtem SIM karet, ke kterým budou Mobilní hlasové služby poskytovány formou měsíčního paušálu, je uveden v příloze č. 1 Smlouvy. Zákazník není povinen využít celý předpokládaný objem Mobilních hlasových služeb dle přílohy č. 1 Smlouvy, přičemž cena bude hrazena pouze za skutečně poskytnuté Mobilní hlasové služby. Poskytovatel se zavazuje na základě požadavku Zákazníka poskytovat Mobilní hlasové služby i nad rámec předpokládaného objemu uvedeného v příloze č. 1 Smlouvy, tj. i ve vztahu k dalším SIM kartám, přičemž tyto Mobilní hlasové služby budou poskytovány za stejných podmínek uvedených ve Smlouvě jako k ostatním SIM kartám.
- 3.17. Při poskytování Mobilních hlasových služeb se Poskytovatel zavazuje zajistit rozsah pokrytí signálem minimálně 98 % území České republiky.

C. Mobilní datové služby

- 3.18. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi mobilní datovou službu prostřednictvím jednotlivých SIM karet, spočívající v časově, objemově a obsahově (bez omezení ve všech vrstvách síťového protokolu) neomezeném připojení k síti Internet prostřednictvím koncového zařízení s využitím některých z technologií GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+, LTE či jakékoliv srovnatelné modernější technologie. Poskytovatel je oprávněn omezit datové provozy v rámci sítě typu torrent,

- P2P. Připojení k síti Internet s využitím běžných protokolů (http, https apod.) se Poskytovatel zavazuje poskytovat neomezeně.
- 3.19. Mobilní datové služby se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi pro každou SIM kartu, resp. telefonní číslo, pro které jsou poskytovány Mobilní hlasové služby. Mobilní datové služby budou aktivovány a poskytovány jako součást Neomezeného tarifu ke každé SIM kartě Zákazníka.
- 3.20. Mobilní datové služby se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi rovněž pro samostatnou SIM kartu určenou pouze pro účely využívání mobilních datových služeb, tj. bez využívání Mobilních hlasových služeb.
- 3.21. Mobilní datové služby se Poskytovatel dále zavazuje poskytovat Zákazníkovi rovněž v rámci samostatné SIM karty určené pouze pro mobilní datové služby poskytované v omezeném rozsahu dle specifických požadavků Zákazníka (např. hlásiče, webkamery, internet v notebooku).
- 3.22. V případě vysokorychlostní mobilní datové služby dle odst. 3.19. Smlouvy (tj. v rámci Neomezeného tarifu pro Mobilní hlasové služby) je Poskytovatel oprávněn po překročení 3 GB (FUP limit) stažených dat za kalendářní měsíc omezit přenosovou rychlost; min. rychlost připojení však musí dosahovat alespoň 32 kbps.
- 3.23. Při poskytování mobilních datových služeb se Poskytovatel zavazuje zajistit rozsah pokrytí signálem, s využitím některých z technologií GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+, LTE či jakékoliv srovnatelné modernější technologie, minimálně 98 % území České republiky, a to tak, aby Zákazník využíval vždy nejkvalitnější (nejrychlejší) technologii, která je v dané lokalitě pro příslušnou SIM kartu dostupná.

D. Související služby

- 3.24. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi bezplatně následující související služby za níže uvedených podmínek:
- 3.24.1. Poskytovatel zajistí nepřetržitě dostupnou zákaznickou linku a zpřístupní online aplikaci, v rámci kterých bude Zákazníkovi umožněno realizovat změny Služeb a objednávky Zařízení.
- 3.24.2. Poskytovatel zajistí, aby změna Služeb byla realizována ve lhůtě do 24 hodin od přijetí požadavku Zákazníka (s výjimkou plánovaných výpadků a upgrade systémů, které musí Poskytovatel oznámit kontaktní osobě Zákazníka nejméně 3 pracovní dny předem, a které nesmí trvat déle než 48 hodin); případně-li konec lhůty pro dodání zařízení na sobotu, neděli či státní svátek, končí lhůta pro dodání Zařízení následující pracovní den.
- 3.24.3. Poskytovatel zajistí dodání Zákazníkem objednaných Zařízení na pracoviště příslušných zaměstnanců Zákazníka, kterým má být předáno zařízení do užívání, v pracovní dny ve lhůtě do 96 hodin ode dne doručení objednávky Zákazníka; případně-li konec lhůty pro dodání zařízení na sobotu, neděli či státní svátek, končí lhůta pro dodání Zařízení následující pracovní den.
- 3.24.4. Poskytovatel Zákazníkovi umožní přístup k informacím o hovorech na jednotlivých SIM kartách. Tyto informace musí být aktualizovány min. jednou za měsíc do 3 pracovních dnů po konci kalendářního měsíce. Z informací budou zřejmé alespoň čas hovoru, délka hovoru, objem datových přenosů a objem ostatních placených Služeb.
- 3.24.5. Poskytovatel bude Zákazníka neprodleně, nejpozději však do 4 hodin informovat o tom, že vyčerpal FUP limit, a to na telefonní číslo k příslušné SIM kartě.

- 3.25. Poskytovatel je povinen bezplatně zajistit přenos telefonních čísel, která Zákazník užívá u stávajícího poskytovatele služeb elektronických komunikací (je-li odlišný od Poskytovatele), od stávajícího poskytovatele na základě ukončení smlouvy s tímto stávajícím poskytovatelem dle požadavku Zákazníka s tím, že Zákazník je povinen oznámit tento požadavek Poskytovateli nejpozději 14 dní před datem uskutečnění požadovaného přenosu.
- 3.26. Pokud se Zákazník rozhodne ke změně poskytovatele při ukončení této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zajistit, aby si Zákazník mohl bezúplatně ponechat svá telefonní čísla.
- 3.27. Poskytovatel je povinen bezplatně zajistit přenos telefonních čísel, která Zákazník užívá na základě Smlouvy, na nového poskytovatele služeb elektronických komunikací při ukončení této Smlouvy dle požadavku Zákazníka s tím, že Zákazník je povinen oznámit tento požadavek Poskytovateli nejpozději 28 dní před datem uskutečnění požadovaného přenosu.
- 3.28. Poskytovatel je povinen provést přenos telefonního čísla tak, aby přenos proběhl bez formálních a technických problémů v souladu s ustanovením § 34 Zákona o EK a prováděcími předpisy předpisů Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTU“).
- 3.29. Poskytovatel umožní Zákazníkovi využívání bezplatných služeb, které Poskytovatel běžně nabízí ostatním zákazníkům.

E. Služba svolávacího asistenta

- 3.30. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu svolávacího asistenta, která je specifikována v Příloze č. 3 Smlouvy.

Článek 4.

Podmínky poskytování Zařízení

- 4.1. SIM karty potřebné pro řádné užívání Služeb bude Poskytovatel Zákazníkovi poskytovat bezplatně.
- 4.2. Poskytovatel Zákazníkovi na jeho žádost provede bezplatnou aktivaci nebo bezplatnou deaktivaci SIM karty, popř. obdobných systémů a zařízení, resp. bezplatné ukončení užívání telefonního čísla, a to do 6 pracovních dní od doručení žádosti Zákazníka o aktivaci nebo deaktivaci SIM karty, resp. bezplatné ukončení užívání telefonního čísla; při deaktivaci SIM karty není Poskytovatel oprávněn požadovat jakékoliv náhrady.
- 4.3. Poskytovatel Zákazníkovi umožní vymežit jednotlivé skupiny SIM karet, resp. telefonní čísla, u kterých budou prováděny úpravy rozsahu poskytovaných Služeb;
- 4.4. Poskytovatel Zákazníkovi zřídí jím nově požadované telefonní číslo nebo pevné připojení a umožní jejich užívání ve lhůtě do 6 pracovních dní resp. do 6 týdnů ode dne doručení žádosti Zákazníka; případně-li konec lhůty na sobotu, neděli či státní svátek, končí lhůta následující pracovní den.
- 4.5. Poskytovatel zajistí Zákazníkovi bezplatné zablokování užívání SIM karet, resp. telefonních linek pro odchozí hovor u ztracených či odcizených Zařízení na základě žádosti Zákazníka, případně poté, co se o této skutečnosti Poskytovatel dozví, nejpozději však do 60 minut od takového oznámení Zákazníka.

- 4.6. Poskytovatel Zákazníkovi bezplatně vymění vadné Zařízení/SIM kartu, nezbytné pro řádné poskytování Služeb dle Smlouvy, za náhradní Zařízení/SIM kartu a umožní užívání tohoto náhradního Zařízení/SIM kartu, přičemž převzetí vadného Zařízení/SIM kartu a předání náhradního Zařízení/SIM kartu provede Poskytovatel na pracovišti pověřeného zaměstnance Zákazníka, a to ve lhůtě do 3 pracovních dní v případě SIM karty a 6 pracovních dní v případě jiných Zařízení ode dne doručení oznámení o této skutečnosti Zákazníka; případně-li konec lhůty na sobotu, neděli či státní svátek, končí lhůta následující pracovní den.
- 4.7. Poskytovatel Zákazníkovi zajistí bezplatné zablokování užívání některých Služeb (např. služby mezinárodní hovory, roaming, MMS či volání na různé specifické linky), SIM karet, resp. telefonních linek či umožní užívání některých dosud neužívaných služeb na základě žádosti Zákazníka, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti Poskytovatel dozví, nejpozději však do 24 hodin od takového oznámení.
- 4.8. Poskytovatel Zákazníkovi zajistí bezplatné zablokování, resp. dočasné bezplatné suspendace nevyužívaných SIM karet, a to nejdéle na 1 rok.
- 4.9. Poskytovatel Zákazníkovi zajistí flexibilní změnu SIM karet ve skupinách zdarma (přechod SIM mezi skupinami, příchod nové SIM nebo odchod staré SIM mimo uživatele).
- 4.10. Poskytovatel Zákazníkovi poskytne mobilní telefony dle specifikací a objednávek Zákazníka za zvýhodněných cenových podmínek jako pro stálé a/nebo významné zákazníky Poskytovatele, a to formou kreditu, poskytnutého ve prospěch Zákazníka do výše specifikované v příloze č. 1 Smlouvy, kdy Poskytovatel ze stanoveného kreditu odečte cenu za každý mobilní telefon poskytnutý Zákazníkovi, a to v cenách dle platného ceníku Poskytovatele pro stálé, resp. významné zákazníky tak, aby cena za poskytnuté mobilní telefony, příp. jiná koncová zařízení, byla pro Zákazníka co nejvýhodnější, a to až do výše stanoveného kreditu (dále jen „HW Banka“). Po vyčerpání HW Banky se Poskytovatel zavazuje dodávat Zákazníkovi mobilní telefony, příp. jiná koncová zařízení, v cenách dle platného ceníku Poskytovatele pro stálé, resp. významné zákazníky tak, aby cena za poskytnuté mobilní telefony, příp. jiná koncová zařízení, byla pro Zákazníka co nejvýhodnější. Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že Zákazník není povinen pořizovat mobilní telefony, příp. jiná koncová zařízení, od Poskytovatele.
- 4.11. Zvýhodněné podmínky pro poskytování mobilních telefonů v rámci HW Banky dle odst. 4.10. Smlouvy platí za předpokladu, že Zákazník za každý jeden měsíc trvání Smlouvy využije Služby v minimální hodnotě 40.000,- Kč. Splnění podmínky pro zvýhodnění poskytování mobilních telefonů v rámci HW Banky dle předchozí věty bude vyhodnocováno vždy jednou za 6 měsíců po dobu trvání Smlouvy. V případě, že uvedená podmínka nebude v předcházejících 6 měsících ze strany Zákazníka splněna, je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi doúčtovat rozdíl mezi zvýhodněnou cenou skutečně poskytnutých mobilních telefonů za příslušných 6 měsíců a cenou těchto mobilních telefonů dle platného ceníku Poskytovatele. Nesplnění podmínek v předchozích 6 měsících trvání Smlouvy nemá vliv na povinnost Poskytovatele poskytovat mobilní telefony za zvýhodněných podmínek v rámci HW Banky v následujícím období trvání Smlouvy.

Článek 5.

Cena plnění

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Služby včetně Zařízení nezbytných pro poskytování služeb za ceny uvedené v příloze č. 1 Smlouvy. Jednotkové ceny

Služeb uvedené v příloze č. 1 Smlouvy jsou stanoveny jako ceny závazné, nejvýše přípustné a nepřekročitelné a jsou v nich zahrnuty všechny případné náklady či poplatky a další výdaje, které při plnění Smlouvy Poskytovateli vzniknou nebo mohou vzniknout.

- 5.2. Zákazník je povinen hradit cenu pouze Služby a Zařízení Poskytovatelem skutečně Zákazníkovi poskytnuté, resp. dodané.
- 5.3. Celková cena za plnění dle Smlouvy v cenách dle přílohy č. 1 za období 24 měsíců nesmí pro předpokládaný objem Služeb, uvedený v příloze č. 1 Smlouvy, převýšit částku ve výši 4 281 079,00 Kč bez DPH.
- 5.4. Dojde-li kdykoliv po uzavření Smlouvy k jednostranným rozhodnutím Poskytovatele ke snížení ceny za poskytnutí Služeb vydáním nového ceníku ve vztahu k ostatním zákazníkům Poskytovatele, kterým jsou poskytovány Služby včetně Zařízení v obdobném rozsahu, jako jsou poskytovány Zákazníkovi dle Smlouvy, je Poskytovatel povinen snížit cenu za poskytnutí všech Služeb a Zařízení i Zákazníkovi, a to počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po vydání nového ceníku. Dojde-li kdykoliv po uzavření Smlouvy ke zrušení poplatků za kteroukoli poskytovanou Službu, není Poskytovatel oprávněn ode dne účinnosti příslušného rozhodnutí cenu za takovou Službu Zákazníkovi účtovat.
- 5.5. K cenám Služeb bude připočtena DPH v sazbě dle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Sjednané ceny služeb mohou být překročeny pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH.

Článek 6.

Platební podmínky

- 6.1. Cena za plnění dle Smlouvy bude Zákazníkem hrazena vždy jednou měsíčně zpětně za uplynulý kalendářní měsíc (zúčtovací období) na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Poskytovatelem, a to dle seznamu SIM karet (telefonních čísel) či Pevného připojení, případně jiných Zařízení, užívaných Zákazníkem, v cenách dle přílohy č. 1 Smlouvy. Faktury je Poskytovatel povinen Zákazníkovi zasílat na kontaktní e-mail podatelna@ksus.cz, příp. zpřístupnit v rámci on-line aplikace dle bodu 3.24.1. Smlouvy a současně zaslat upozornění na uvedený e-mail. Faktura bude obsahovat přílohy ve formátu XLS a CSV pro jednotlivé SIM karty, resp. telefonní čísla (tel. číslo, zúčtovací období, celková částka bez DPH) dle bodu 3.15.2. Smlouvy.
- 6.2. Faktura na úhradu ceny za skutečně dodané mobilní telefony dle odst. 4.10. Smlouvy může být Poskytovatelem vystavena po dodání příslušných mobilních telefonů, příp. cena za takto dodané mobilní telefony může být Poskytovatele fakturována současně s měsíční fakturací za Služby.
- 6.3. Splatnost ceny za plnění dle Smlouvy na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Poskytovatelem je 30 dnů ode dne jejich doručení Zákazníkovi. Cena Služeb se považuje za uhrazenou dnem, kdy je příslušná částka odepsána z účtu Zákazníka ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 6.4. Faktury (daňové doklady) vystavené Poskytovatelem musí obsahovat veškeré podstatné náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura (daňový doklad) nebude obsahovat náležitosti daňového dokladu, příp. bude vystavena na úhradu ceny za plnění dle Smlouvy v rozporu se Smlouvou, je Zákazník oprávněn tuto fakturu (daňový doklad) vrátit Poskytovateli a požadovat odstranění nedostatků faktury (daňového dokladu). Do doby odstranění nedostatků

faktury (daňového dokladu) není Zákazník v prodlení s úhradou ceny Služeb, přičemž po odstranění těchto nedostatků faktury (daňového dokladu) a jejího doručení Zákazníkovi běží nová lhůta splatnosti faktury (daňového dokladu).

Článek 7.

Reklamacce

- 7.1. Reklamacce vyúčtovaných Služeb se uplatňuje písemně (postačí e-mailem) na kontaktní adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě, příp. prostřednictvím on-line aplikace dle 3.24.1. Smlouvy. Reklamaci je možné uplatnit do 2 měsíců ode dne doručení faktury.
- 7.2. Poskytovatel reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamacce. V případě nesouhlasu s vyřízením reklamacce je Zákazník oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“) dle příslušných právních předpisů.
- 7.3. V případě poruchy Služeb či Zařízení, resp. Nadstandardních zařízení bude servis proveden v sídle Zákazníka či v provozovně Poskytovatele, dle volby Zákazníka. V případě, že není možné servis provést v sídle Zákazníka, zajistí přepravu Poskytovatel na vlastní náklady prostřednictvím kurýrní služby, držitele poštovní licence apod.

Článek 8.

Sankce

- 8.1. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s poskytnutím jakékoliv Služby nebo Služby nebudou Poskytovatelem poskytnuty v daném rozsahu a kvalitě, je Poskytovatel povinen uhradit Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý, byť jen započatý den prodlení, a to za každý případ prodlení samostatně. Povinnost Poskytovatele uhradit smluvní pokutu nevzniká, pokud bude v Prodlení nebo budou Služby poskytnuty v jiném rozsahu či kvalitě z důvodů, které Poskytovatel nemohl ovlivnit, zejm. z důvodu nepředvídatelných povětrnostních podmínek, atmosférických vlivů apod.).
- 8.2. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s dodáním Zařízení, resp. Nadstandardních zařízení nebo poruší některý ze závazků uvedených v článku 4. Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Zákazníkovi smluvní pokutu, která je stanovena ve výši 500,- Kč za každý, byť jen započatý den, ve kterém Zařízení, resp. Nadstandardních zařízení nebyla poskytnuta, či byl porušen jakýkoli jiný závazek dle uvedeného článku Smlouvy.
- 8.3. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv povinnost dle článku 11. Smlouvy (Ochrana důvěrných informací), je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 8.4. Smluvní pokuty jsou splatné dnem doručení oznámení Zákazníka o uplatnění smluvní pokuty Poskytovateli.
- 8.5. Zákazník je oprávněn jednostranně započíst svou pohledávku za poskytovatelem z titulu smluvní pokuty proti jakékoli splatné pohledávce Poskytovatele za Zákazníkem.
- 8.6. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením není dotčen nárok Zákazníka na náhradu škody v celém rozsahu.

- 8.7. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením není dotčena povinnost Poskytovatele splnit povinnost, jejíž splnění bylo zajištěno smluvní pokutou.
- 8.8. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezanikne právo na odstoupení od Smlouvy. Odstoupením od Smlouvy nezaniká povinnost k zaplacení smluvní pokuty, která vznikla před odstoupením od Smlouvy.
- 8.9. Zákazník je oprávněn započítat nárok na smluvní pokutu nebo jakoukoli jinou sankci dle této Smlouvy na nárok Poskytovatele na úhradu ceny za poskytnuté telekomunikační služby dle této Smlouvy.

Článek 9.

Doručování, oznamování a kontaktní osoby,

- 9.1. Administrace SIM karet (úprava rozsahu poskytovaných Služeb) a veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem bude probíhat výhradně prostřednictvím Zákazníkem určených osob.
- 9.2. Kromě případů výslovně uvedených v této smlouvě budou veškerá oznámení mezi smluvními stranami učiněna písemnou formou a předána osobně nebo doručena doporučeným dopisem, e-mailem s výjimkou případné změny smluvních podmínek, které budou předány osobně či doručeny doporučeným dopisem. Uvedené doručení se bude provádět na adresu, faxové číslo či e-mailovou adresu druhé smluvní strany uvedené ve Smlouvě s uvedením příjemce nebo na jinou adresu či jinému adresátovi, které může daná smluvní strana změnit prostřednictvím oznámení učiněného v souladu s tímto článkem Smlouvy. Tato oznámení budou považována za doručena:
- 9.2.1. v případě osobního doručení předáním;
- 9.2.2. v případě odeslání doporučeným dopisem okamžikem jeho doručení;
- 9.2.3. v případě odeslání e-mailem při přijetí potvrzení o přijetí z příjemcova počítače, pokud je zpráva přijata v pracovní den do 16.00 hod a v opačném případě následující pracovní den po pracovním dni, kdy byla zpráva odeslána.
- 9.3. Adresy, telefonní čísla kontaktních osob smluvních stran pro účely komunikace dle předchozího článku jsou následující:
- 9.3.1. pro doručování objednateli:
Krajská správa a údržba silnic Středočeského kraje, příspěvková organizace
Zborovská 81/11, 150 00 Praha 5 – Smíchov
Jana Svejkovská, [REDACTED]
- 9.3.2. pro doručování poskytovateli:
O2 Czech Republic, a.s.
Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle
Petr Krutký, [REDACTED]
- 9.4. Jiná než písemná komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím následujících kontaktů:
- 9.4.1. za objednatele:
Jana Svejkovská, [REDACTED]
- 9.4.2. za poskytovatele:
Petr Krutký, [REDACTED]
- 9.5. V případě změny osob uvedené v odst. 9.3. či 9.4. Smlouvy jsou smluvní strany povinny se navzájem písemně informovat bez zbytečného odkladu poté, co ke změně těchto osob dojde.

Článek 10.

Doba trvání Smlouvy

- 10.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 2 let, od 1.8.2018 do 31.7.2020, nebo do vyčerpání maximální ceny za poskytnuté Služby dle čl. 5.3 Smlouvy.
- 10.2. Smlouva musí být uzavřena/podepsána 6 týdnů před datem účinnosti (1.8.2018). V rámci uvedené lhůty (6 týdnů) je Poskytovatel povinen provést nezbytná opatření, aby služby Pevného připojení dle čl. 3. Smlouvy mohl Zákazníkovi od data účinnosti smlouvy řádně poskytovat.
- 10.3. Před uplynutím sjednané doby trvání lze tuto smlouvu ukončit písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí, okamžitým ukončením Smlouvy nebo odstoupením od Smlouvy.
- 10.4. Zákazník je oprávněn Smlouvu vypovědět z těchto důvodů:
 - 10.4.1. Poskytovatel není schopen poskytovat jakoukoli ze Služeb Zákazníkovi; nebo
 - 10.4.2. Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím jakékoli ze Služeb Zákazníkovi po dobu delší než 96 hodin; nebo
 - 10.4.3. Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím konkrétního Zařízení Zákazníkovi po dobu delší než 144 hodin.
- 10.5. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze v případě, je-li Zákazník v prodlení s úhradou ceny Služeb déle než 2 měsíce po splatnosti, přičemž na povinnost uhradit cenu byl Zákazník Poskytovatelem v uvedené lhůtě písemně upozorněn společně s uvedením oprávnění Poskytovatele vypovědět Smlouvu dle tohoto odstavce Smlouvy.
- 10.6. Výpověď musí být učiněna písemně a doručena příslušné smluvní straně osobně nebo doporučeným dopisem. Výpovědní lhůta ve všech případech činí 3 měsíce, přičemž počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 10.7. Zákazník je oprávněn okamžitě ukončit Smlouvu v případě, že:
 - 10.7.1. nabude právní moci rozhodnutí o úpadku Poskytovatele;
 - 10.7.2. Poskytovateli zanikne oprávnění k podnikání potřebné pro plnění Smlouvy služeb;
 - 10.7.3. v případě, že celková cena plnění dle Smlouvy přesáhne pro předpokládaný objem Služeb dle přílohy č. 1 Smlouvy částku uvedenou v odst. 5.3. Smlouvy.
- 10.8. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených právními předpisy, zejména Občanským zákoníkem.
- 10.9. V případě ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Zákazníkovi maximální nezbytnou součinnost tak, aby Zákazníkovi nevznikla škoda.

Článek 11.

Ochrana důvěrných informací

- 11.1. Poskytovatel se zavazuje, že zabezpečí před nepovolanými osobami takové informace, které jsou nebo budou Zákazníkem označeny za důvěrné, nebo které tvoří nebo by jinak tvořily obsah obchodního tajemství (dále jen „**důvěrné informace**“).
- 11.2. Pokud nevyplývá z právních předpisů či příslušného rozhodnutí orgánu veřejné moci jinak, za důvěrné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecné veřejně známé, a které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek. Důvěrné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s předchozím písemným souhlasem Zákazníka. Zákazník takový souhlas bez

zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro plnění Smlouvy a třetí strana poskytne dostatečné garance, že nedojde k zneužití důvěrných informací.

- 11.3. Závazek k ochraně a utajení důvěrných informací zajistí Poskytovatel vůči svým zaměstnancům, případně třetím osobám, které se na plnění Smlouvy podílejí.
- 11.4. Závazek k ochraně a utajení důvěrných informací se vztahuje i na případy, kdy se Poskytovatel v průběhu plnění smlouvy dostane do kontaktu s osobními údaji. V takovém případě se Poskytovatel zavazuje, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení Smlouvy. Smluvní strany se v případě kontaktu s osobními údaji ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zavazují uzavřít dodatek ke Smlouvě spočívající v dohodě o zpracování osobních údajů resp. přímo použitelných právních předpisů Evropské unie v oblasti ochrany osobních údajů. Poskytovatel se rovněž zavazuje pro případ, že se v průběhu plnění Smlouvy dostane do kontaktu s údaji Zákazníka vyplývajícími z jeho provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, ztratit či znehodnotit.

Článek 12.

Řešení sporů

- 12.1. Smluvní strany prohlašují, že spory vzniklé ze smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou budou řešeny nejprve na úrovni kontaktních osob smluvních stran, dále na úrovni vedoucích zaměstnanců smluvních stran, případně na úrovni statutárních orgánů smluvních stran.
- 12.2. Všechny spory, které vzniknou ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou dle předchozího odstavce, budou rozhodovány obecnými soudy v souladu s příslušnými právními předpisy.

Článek 13.

Ostatní ujednání

- 13.1. Poskytovatel se zavazuje zasílat kontaktním osobám Zákazníka aktuální informace o všech platných cenách služeb a to minimálně jedenkrát za 3 kalendářní měsíce. V případě, že dojde ke změně aktuálních informací o všech platných cenách služeb častěji, je Poskytovatel povinen tuto informaci zaslat Zákazníkovi nejpozději 14 kalendářních dní před touto změnou.
- 13.2. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním Smlouvy v souladu s povinnostmi Zákazníka dle příslušných právních předpisů.
- 13.3. Poskytovatel je při ochraně osobních údajů povinen postupovat v souladu s příslušnými ustanoveními Zákona o EK a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, resp. s příslušnými přímo použitelnými právními předpisy Evropské unie v oblasti ochrany osobních údajů.
- 13.4. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit Zákazníkovi veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na plnění Smlouvy, zejména změny svého majetkoprávního postavení, vstup do likvidace, úpadek, prohlášení konkursu apod.
- 13.5. Zákazník není povinen v souvislosti s poskytováním Služeb a SIM karet, Zařízení, resp. Nadstandardních zařízení dle Smlouvy poskytovat Poskytovateli jakékoliv jistoty nebo zálohy.

- 13.6. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího výslovného písemného souhlasu Zákazníka postoupit jakákoli práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu.
- 13.7. Poskytovatel přebírá nebezpečí změny okolností po uzavření Smlouvy ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.

Článek 14.

Závěrečná ustanovení

- 14.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv, které provede Objednatel. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel tuto Smlouvu uveřejní v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 14.2. Právní vztahy založené Smlouvou se řídí právním řádem České republiky.
- 14.3. Práva a povinnosti Smlouvou výslovně neupravené se řídí Občanským zákoníkem, Zákonem o EK, jakož i dalšími zvláštními právními předpisy upravujícími podmínky ve vztahu k předmětu plnění dle Smlouvy.
- 14.4. Pro plnění Smlouvy jsou závazné rovněž všechny dokumenty vztahující se k Veřejné zakázce, a to zejména zadávací podmínky Veřejné zakázky včetně všech příloh, jakož i nabídka Poskytovatele.
- 14.5. Nedílnou součástí Smlouvy jsou její přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace služeb (včetně předpokládaného objemu Služeb);
 - Příloha č. 2 – Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele (dále jen „VOP“);
 - Příloha č. 3 – Služba svolávacího asistenta.
 - Příloha č. 4 – Pověření Petra Krutkého ze dne 19.10.2016
- 14.6. VOP se použijí na práva a povinnosti smluvních stran Smlouvy pouze v případě, že tato práva a povinnosti smluvních stran nejsou výslovně upravena Smlouvou, a/nebo v případě, že použití VOP je pro Zákazníka oproti Smlouvě příznivější. Vydal-li Poskytovatel též provozní nebo technické podmínky (dále jen „PTP“), použijí se na práva a povinnosti smluvních stran dle Smlouvy pouze v případě, že tato práva a povinnosti stran nejsou výslovně upraveny Smlouvou, a/nebo v případě, že použití PTP je pro Zákazníka oproti Smlouvě příznivější. Ustanovení tohoto odstavce platí i pro jakékoli budoucí všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele či provozní nebo technické podmínky Poskytovatele, pokud budou příznivější pro objednatele, a/nebo pokud nebudou upraveny touto smlouvou. V případě, že je pro Zákazníka příznivější zákonná úprava, má tato zákonná úprava přednost před VOP.
- 14.7. Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení této smlouvy nezpůsobuje neplatnost celé Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné nebo neúčinné ustanovení Smlouvy ustanovením platným a účinným, které bude co do obsahu a významu neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejbliže.
- 14.8. Změny a doplňky Smlouvy je možné činit pouze po dohodě smluvních stran formou písemných vzestupně číslovaných dodatků.
- 14.9. Tato Smlouva se vyhotovuje v pěti (5) stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží tři (3) stejnopisy a Poskytovatel dva (2) stejnopisy.

14.10. Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že tuto Smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této Smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy všechny skutečnosti, jež jsou pro uzavření této Smlouvy rozhodující.

14.11. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí.

Zákazník:

Poskytovatel:

V Říčanech dne - 3 -07- 2018

V Praze dne 27.6. 2018

Krajská správa a údržba silnic
Středočeského kraje, (117)
příspěvková organizace
Zborovská 11 150 21 Praha 5
ICO: 00066001 DIČ: CZ00066001

Krajská správa a údržba silnic
Středočeského kraje, příspěvková
organizace

Zdeněk Dvořák, ředitel



O2 Czech Republic a.s.
16/2

26019333A

O2 Czech Republic, a.s.

Petr Krutký, Account Manager,

na základě pověření ze dne 19.10.2016

Příloha č. 1 – Specifikace služeb (včetně předpokládaného objemu Služeb)

Příloha č. 1 - Specifikace služeb

Služby	Jednotka	Cena za jednotku (bez DPH) *	Předpokládaný počet jednotek za měsíc	Cena (bez DPH) za dobu trvání smlouvy (24 měsíců)
SLUŽBA PEVNÉHO PŘIPOJENÍ				
ADSL/VDSL (minimální rychlost připojení)				
ADSL 6 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Jilové u Prahy, Šenflukova 249	1 měsíční paušál	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
ADSL 3 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Rudná u Prahy, Masarykova 572	1 měsíční paušál	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
ADSL 6 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Slaný, Netovická (u ploché dráhy)**	1 měsíční paušál	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
ADSL 6 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Fialka u Malého Pítočna, č. pozemku 1954**	1 měsíční paušál	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
ADSL 8 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Rakovník, Otýlie Beniškové 2540	1 měsíční paušál	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
ADSL 6 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Mšeno, Mělnická 438	1 měsíční paušál	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
ADSL 6 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Vlašim, Lidická 1642	1 měsíční paušál	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
ADSL 8 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Sedičany, Na Červeném Hrádku 294	1 měsíční paušál	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
ADSL 8 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Poděbrady, U Stadionu 986	1 měsíční paušál	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
ADSL 8 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Městec Králové, Dymokurská 104	1 měsíční paušál	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
ADSL 2 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Mochov, U Čelákovské silnice**	1 měsíční paušál	289,43 Kč	1	6 946,32 Kč
ADSL 6 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Čáslav, Táborská 1668	1 měsíční paušál	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
VDSL 50/5 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Praha 5 - Zbraslav, Hauptova 594	1 měsíční paušál	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
VDSL 50/5 Mbps bez pevné linky, pevná IP adresa - Říčany, Podhrázká 1998/17	1 měsíční paušál	330,76 Kč	1	7 938,24 Kč
		4 589,31 Kč		110 143,44 Kč
Symetrický Internet (minimální rychlost připojení)				
symetrická linka - 20/20 Mbit/s - Benešov u Prahy, Křížkova 1351	1 měsíční paušál	5 525,00 Kč	1	132 600,00 Kč
symetrická linka - 20/20 Mbit/s - Kolin, Klejnarská 894	1 měsíční paušál	5 525,00 Kč	1	132 600,00 Kč
symetrická linka - 20/20 Mbit/s - Říčany, Žižkova 263/1	1 měsíční paušál	5 525,00 Kč	1	132 600,00 Kč
symetrická linka - 6/6 Mbit/s - Drásov u Příbrami, Drásov 56	1 měsíční paušál	3 940,00 Kč	1	94 560,00 Kč
symetrická linka - 90/90 Mbit/s, SLA 99,00%, 4 IP pevné adresy, Praha, Zborovská 11	1 měsíční paušál	10 109,00 Kč	1	242 616,00 Kč
symetrická linka - 20/20 Mbit/s, pevná IP adresa - Mnichovo Hradiště, Jiráskova 439	1 měsíční paušál	5 525,00 Kč	1	132 600,00 Kč
symetrická linka - 20/20 Mbit/s, pevná IP adresa - Mělník, Nad Drahou 3320	1 měsíční paušál	5 525,00 Kč	1	132 600,00 Kč
symetrická linka - 20/20 Mbit/s, pevná IP adresa - Kladno, Železářenská 1566	1 měsíční paušál	5 695,00 Kč	1	136 680,00 Kč
symetrická linka - 20/20 Mbit/s - Králův Dvůr - Popovice, Bohumila Hajka čp. 180	1 měsíční paušál	5 525,00 Kč	1	132 600,00 Kč
		52 894,00 Kč		1 269 456,00 Kč

MOBILNÍ HLASOVÉ SLUŽBY					
Neomezený tarif (hlas, SMS, 1.5 GB data)	1 měsíční paušál	350,00 Kč	160		1 344 000,00 Kč
Mezinárodní roaming					
Odchozí hovor mimo EU	1 minuta	18,00 Kč	5		2 160,00 Kč
Příchozí hovor mimo EU	1 minuta	12,00 Kč	5		1 440,00 Kč
Odchozí multimediální zpráva MMS v rámci EU	1 MMS	4,68 Kč	10		1 123,20 Kč
Odchozí textová zpráva SMS (délka 160 znaků) mimo EU	1 SMS	4,00 Kč	5		480,00 Kč
Odchozí multimediální zpráva MMS mimo EU	1 MMS	4,68 Kč	10		1 123,20 Kč
Data roaming mimo EU	1 MB	30,00 Kč	1		720,00 Kč
MOBILNÍ DATOVÉ A OSTATNÍ SLUŽBY					
Datový tarif - 20 GB	1 měsíční paušál	425,00 Kč	54		550 800,00 Kč
veřejná statická IP adresa	1 měsíční paušál	99,00 Kč	5		11 880,00 Kč
Datový tarif do vozidel - 11 MB	1 měsíční paušál	45,00 Kč	110		118 800,00 Kč
Zajištění funkcionality svolačického asistenta	1 měsíční paušál	3 000,00 Kč	1		72 000,00 Kč
SMS zpráva v rámci svolačického asistenta	1 SMS	1,10 Kč	150		3 960,00 Kč
Hlasová zpráva v rámci svolačického asistenta	1 minuta	1,10 Kč	15		396,00 Kč
HW BANKA					
HW banka - cena bez DPH za 24 měsíců					
Nabídková cena celkem za dobu trvání smlouvy (24 měsíců)					2 108 882,40 Kč
					100 000,00 Kč
					3 588 481,84 Kč

(*) = cena zde uvedená již musí zahrnovat veškeré případné slevy a další zvýhodnění poskytnutá uchazečem

** = upřesnění adres:

Slaný, Netovická (u ploché dráhy) GPS souřadnice y 763819,73 x 1024934,43
 Fialka u Malého Přítočna, č.pozemku 1954 GPS souřadnice y 762739,77 x 1038573,29
 Mochovo, U čelákovské silnice GPS souřadnice y 716203,25 x 1039864,3

- platnost smlouvy 24 měsíců
 - výše HW banky bez DPH/24 měsíců 100 000,00
 - bezúplatná aktivace nových SIM 0,00
 - bezúplatné blokování SIM (např. při ztrátě) 0,00
 - bezúplatná výměna vadné SIM 0,00
 - bezúplatné blokování služeb (MMS, barevné linky apod.) 0,00
 - bezúplatné uspaní SIM na 1 rok 0,00
 - bezúplatné poskytnutí elektronických podrobných výpisů 0,00
 - jméno a kontakt na přímého nadřízeného přiděleného obchodního zástupce pro případ špatné komunikace nebo nereagování na naše vyzvy
 - uvedená požadovaná rychlost je minimální, což neznamená, že by nemohla být nabídnuta vyšší
- Jan Hřídel, tel.: 271 466 055

Kladno, 17. dubna 2018
 Výhotovila: Jana Svejková

Příloha č. 2 – Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele

Všeobecné podmínky

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

Účinnost od 15. 9. 2017
Úplně znění

Chytrá síť



SMLUVNÍ PODMÍNKY

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

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

V Praze dne 8. 9. 2017

Znění účinné od 15. 9. 2017

1. Úvodní ustanovení

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

2. Uzavírání Smlouvy

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

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

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

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

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

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

- 2.3 **Autorizovaný účastník a identifikační klíč:** Účastník, který doloží při uzavření Smlouvy za své přítomnosti údaje dle odst. 2.2 identifikačními doklady, se stává autorizovaným účastníkem. Autorizovanému účastníkovi může být od O2 pro potřeby identifikace při elektronické či telefonické komunikaci s O2 přidělen identifikační klíč. Tento klíč může mít podobu uznávaných identifikačních prostředků anebo podobu alfanumerického kódu („Identifikační klíč“).
- 2.4 **Návrh na Kontaktních místech:** Zámce může uplatnit Návrh písemně na Kontaktních místech. Návrh je možné podepsat i vlastnoručním digitálním podpisem do elektronického souboru digitálním perem za pomoci snímací podložky nebo tabletu.
- 2.5 **Lze využít i prostředky komunikace na dálku:** Zámce může uplatnit Návrh i elektronicky nebo telefonicky, pokud to není vyloučeno v Provozních podmínkách k příslušné Službě.
- 2.6 **Neúplný Návrh:** Pokud Zámce v Návrhu neuvede některé parametry týkající se požadované Služby, platí, že jejich nastavení je oprávněna provést O2.
- 2.7 **Ověření dostupnosti:** Před přijetím Návrhu O2 podle Provozních podmínek pro danou Službu ověří možnosti zřízení nové Služby. O2 Návrh odmítne, pokud požadovanou Službu nelze zřídit.
- 2.8 **Prověření v registru SOLUS:** Podáním Návrhu Zámce bere na vědomí, že O2 může zjišťovat informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti, a to z Registru fyzických osob a Registru podnikajících fyzických osob (IČ) sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob, IČ 69346925 („SOLUS“), jehož je O2 členem. To platí i o jiných registrech dlužníků, jichž se O2 stane členem.
- 2.9 **Kdy Smlouvu neuzavřeme a Službu nezřídíme:** O2 odmítne Návrh, pokud Zámce:
- úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
 - uvedl neúplné osobní nebo identifikační údaje anebo v rozporu s odst. 2.2 nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
 - neplnil nebo neplní své závazky vůči O2 nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
 - nesložil u O2 požadované zálohy či jistoty v souladu s aktuálními Ceníky,
 - vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku,
 - odmítl zřízení Služby podle technických podmínek definovaných O2,
 - odkázal na své obchodní podmínky, které svým obsahem odporují smluvním podmínkám, nebo
 - smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou anebo podmínky zrekapituloval jinými slovy.
- O2 sdělí Zámce důvody odmítnutí Návrhu do 20 kalendářních dnů ode dne doručení Návrhu a vrátí mu případně složené jistoty nebo zálohy nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne odmítnutí Návrhu.
- 2.10 **Přijetí Návrhu:** O2 Návrh akceptuje, pokud Zámce splní všechny podmínky specifikované dle těchto VP.
- 2.11 **Doba trvání Smlouvy a akceptace:** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu Specifikace oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci Návrhu druhé smluvní straně. Podepisuje-li Zámce Specifikaci již podepsanou ze strany O2, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení bez zbytečného odkladu zpět O2. Za informaci o akceptaci Návrhu se považuje i zřízení požadované Služby.
- 2.12 **Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku:** Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Dnem uzavření Smlouvy je v tomto případě den přijetí Návrhu ze strany O2 nebo den zřízení Služby, podle toho, co nastane dříve. Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má spotřebitel právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od O2 obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. To platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupí-li spotřebitel od Smlouvy a O2 již začala poskytovat na výslovnou žádost spotřebitele Službu, je spotřebitel povinen O2 uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Výslovnou žádostí o poskytnutí Služby je uskutečnění odchozího volání, odeslání SMS/MMS, uskutečnění datového spojení nebo potvrzení v úvodním menu při instalaci Služby. Při odstoupení od změny Smlouvy dojde od data doručení odstoupení k navrácení Smlouvy do stavu před změnou. Písemné odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě na adresu sídla O2. K odstoupení lze využít vzorový formulář.

2.13 **Přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele:** Zájemce nebo Účastník může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Žádost o přenesení čísla je nedílnou součástí Specifikace. Zájemce je povinen ve Specifikaci uvést platný identifikační kód - číslo výpovědi opuštěného poskytovatele („ČVOP“), popř. pokud opuštěný poskytovatel ČVOP nevytváří, jiným způsobem prokázat, že k požadovanému datu přenesení čísla dojde k ukončení služby u opuštěného poskytovatele. Služba bude zřízena na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od doručení žádosti O2, ne však dříve než je ukončena smlouva u opuštěného poskytovatele. Služba bude zřízena:

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

Podobně si lze od jiného poskytovatele k O2 převést i službu internetového připojení v pevné síti, a to bez přenesení telefonního čísla. Podrobnější pravidla pro jednotlivé druhy Služeb mohou být stanovena v Provozních podmínkách. Počínaje dnem 1. 2. 2018 může Zájemce uspíšit přenesení telefonního čísla tím, že požádá opuštěného poskytovatele o přenesení čísla, a to buď spolu s výpovědí či žádostí o ukončení služby, nebo později do konce trvání smlouvy; k ukončení služby dojde nejpozději do 10 dnů od doručení žádosti o přenesení čísla opuštěnému poskytovateli.

3. Práva a povinnosti O2

3.1 O2 se zavazuje:

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

3.2 O2 je oprávněna:

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

4. Práva a povinnosti Účastníka

4.1 Účastník je oprávněn:

- a) (**užívání Služeb**) řádně užívat Služeb O2, které mu byly zřízeny, nesmí je však přenechávat k přeprodeji,
- b) (**ohlašování poruch**) bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracoviště O2 uvedené v Provozních podmínkách, případně ve Specifikaci. O2 je oprávněna požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
- c) (**užívání Služeb třetí osobou – zákaz „přeprodeje“**) umožnit užití Služeb třetí osobě jako „Uživateli“. Pokud však kdokoli hodlá vyžadovat od jiné osoby za užití Služeb úplatu nebo umožnit užití Služeb v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nemůže tak učinit bez uzavření smlouvy podle § 79 a násl. Zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích („ZoEK“). Vyloučení této podmínky není možné bez souhlasu představenstva O2. Vydávání Služeb O2 za služby jiného subjektu je zakázáno. V případě porušení těchto podmínek přecházejí práva i povinnosti Účastníka na koncového Uživatele Služeb, jakmile s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem Služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. Tím není dotčeno právo O2 na náhradu škody,

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

4.2 Účastník se zavazuje:

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

5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a sankce

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

vyúčtování daňovým dokladem. Vyúčtování se nevystavuje za zúčtovací období, v nichž Účastníkovi nebyla poskytnuta žádná Služba.

5.4.2 Druhy a rozsah vyúčtování: O2 vystavuje vyúčtování podle druhu Služby. Účastník si může objednat vystavení souhrnného vyúčtování jednou položkou nebo položkového vyúčtování ceny obsahujícího rozpis jednotlivých poskytnutých Služeb. Vyúčtování jsou vystavována v rozsahu stanoveném v příslušných právních předpisech a opatřeních obecné povahy vydávaných Českým telekomunikačním úřadem („ČTÚ“, viz www.ctu.cz).

5.4.3 Zúčtovací období, odesílání vyúčtování a DUZP: Zúčtovacím obdobím je období stanovené O2, které nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Služby jsou poskytovány ve smluveném rozsahu a účtovány po jednotlivých zúčtovacích obdobích. Obvyklá délka zúčtovacího období je 30, resp. 31 kalendářních dnů, a jeho začátek a konec je vyznačen na příslušném vyúčtování. Po skončení zúčtovacího období O2 změní skutečnou spotřebu Služeb podle provozních údajů a na jejich základě vystaví vyúčtování obsahující paušály a další sjednané platby. Pokud některou ze Služeb není možno Účastníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období. To platí zejména pro vyúčtování Služeb poskytnutých v Sítích smluvních operátorů.

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

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

5.4.4 Nedorazí-li vyúčtování včas: V případě, že Účastníkovi nebude doručeno vyúčtování do 12. kalendářního dne od ukončení zúčtovacího období u Služeb v Mobilních sítích, resp. do 16. kalendářního dne u Služeb v Pevných sítích, je Účastník oprávněn požádat O2 o opis vyúčtování. Nepožádá-li Účastník o opis vyúčtování do 6 kalendářních dnů od uplynutí lhůty pro doručení, má se za to, že vyúčtování bylo doručeno poslední den této lhůty.

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

5.4.6 Splatnost a způsoby platby: Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě. Není-li ve vyúčtování uvedena jiná doba splatnosti, je vyúčtování splatné do 18 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u Služeb v Mobilních sítích a do 22 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období u Služeb v Pevných sítích. Platbu je možno provést za podmínek stanovených O2 některým ze způsobů:

- a) inkasem z bankovního účtu,
- b) příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu O2,
- c) prostřednictvím SIPO (pouze za Služby v Pevných sítích, kde byl tento způsob sjednán do 31. 8. 2015),
- d) platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A.

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

5.4.7 Platba inkasem: V případě platby inkasem z účtu Účastník souhlasí s tím, že O2 je oprávněna vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Účastníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Účastníka uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Pokud inkasní platba z důvodu na straně Účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je O2 oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je Účastník povinen prokazatelně oznámit O2 současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.

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

5.15 **Změna režimu DPH:** Účastník je oprávněn podat písemně žádost o změnu režimu uplatňování DPH na vyúčtování za poskytnuté Služby. O2 žádosti vyhoví, pokud Účastník prokáže splnění podmínek stanovených pro daný režim v platném zákoně o DPH.

6. Osobní, provozní a lokalizační údaje a jejich zpracování

6.1 **Databáze Účastníků, Provozní a Lokalizační údaje:** O2 vede aktuální databázi svých Účastníků, oprávněných zástupců Účastníků a Uživatelů (dále též „Subjekt údajů“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb („Údaje“). Zásady zpracování těchto údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“, který je k dispozici na Internetových stránkách O2.

6.2 **Zpracování údajů nutné pro poskytování Služeb** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů“.

6.3 **Sdílení údajů s dalšími správci** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

6.4 **Zpracování údajů pro účely marketingu** * : Subjekt údajů souhlasí s tím, že O2 je oprávněna:

- sama nebo prostřednictvím zpracovatelů uvedených v Zásadách zpracování osobních údajů zpracovávat Údaje a třídít je dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení Služeb a vlastních produktů nebo služeb a produktů jiných subjektů a pro další marketingové a obchodní účely O2 a jiných subjektů, a to v rozsahu, v jakém byly Údaje poskytnuty Subjektem údajů, nebo získány v souvislosti s poskytováním Služeb; pro tyto účely bude O2 zpracovávat Provozní a lokalizační údaje maximálně po dobu tří měsíců ode dne jejich vzniku, ostatní Údaje pak do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, popř. po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy;
- třídít Údaje dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení služeb a produktů jiných subjektů společně s osobními údaji, které Subjekt údajů na základě souhlasu poskytl subjektu, pro jehož nabídku produktů a služeb jsou údaje Subjektu údajů zpracovány; a
- nadále zpracovávat pro účely uvedené v odst. 6.6 jméno, příjmení, adresu a jiné kontaktní údaje (včetně telefonního čísla a e-mailového spojení) Subjektu údajů i po vypořádání práv a povinností ze Smlouvy.

* *Souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely marketingu udělený ve znění dle tohoto odstavce pozbývá dne 24.5.2018 platnosti, a to s ohledem na nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („GDPR“). Pro období po 25.5.2018 udělují subjekty údajů souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely s novou textací.*

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

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

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

6.6 **Obchodní sdělení** * : Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej O2 informovala o svých Službách a produktech, popř. o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako Obchodní sdělení (případně jen „OS“), a to využitím jeho poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.

* *Souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely zasílání obchodních sdělení udělený ve znění dle tohoto odstavce pozbývá dne 24.5.2018 platnosti, a to s ohledem na nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v*

souvislosti se zpracováním osobních údajů („GDPR“). Pro období po 25.5.2018 udělují subjekty údajů souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní účely s novou textací.

- 6.7 **Účastnický seznam:** Subjekt údajů souhlasí s tím, aby O2 zpřístupnila telefonní číslo Subjektu údajů ostatním Účastníkům v rámci Sítě nebo třetím osobám. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že O2 zveřejní jeho jméno, příjmení, adresu a telefonní číslo, popř. i obchodní firmu, sídlo či místo podnikání, adresu elektronické pošty, příp. dalších dohodnuté údaje a informaci o tom, zda si Účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, v tištěném nebo elektronickém seznamu Účastníků a že tato data budou přístupná i prostřednictvím informační služby O2 na základě dotazů. O2 poskytne výše uvedená data o Účastníkovi osobám oprávněným k vydání účastnického seznamu nebo poskytování informační služby. Subjekt údajů dále souhlasí s uveřejněním údajů pro jiný účel veřejného seznamu, než je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních údajů, např. vyhledávání podle oboru činnosti.
- 6.8 **Monitorování komunikace s O2** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.
- 6.9 **Odvolání a obnovení souhlasů:** Subjekt údajů je oprávněn kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním Údajů dle odst. 6.4, 6.5, 6.6 a 6.7, a to výslovným, srozumitelným a určitým projevem vůle (např. formou doporučeného dopisu, telefonátu na zákaznickou linku, případně dalšími způsoby uvedenými na Internetových stránkách) po řádné identifikaci Subjektu údajů. Formu projevu vůle může stanovit O2 a tato forma projevu vůle se může lišit dle typu souhlasu. Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout. V případě, že Subjekt údajů udělí opětovný souhlas se zpracováním Údajů, platí i pro Údaje získané v době, kdy souhlas nebyl udělen, nestanoví-li zákon jinak.
- 6.10 **Právo na informace** je upraveno v Zásadách zpracování osobních údajů.

7. Reklamac

- 7.1 **Lhůta pro podání reklamac:** Účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu. **Reklamaci na vyúčtování** ceny je Účastník oprávněn uplatnit u O2 bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamac nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby. **Reklamaci na poskytovanou Službu** je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 7.2 **Vyřízení reklamac:** O2 je povinna vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamac. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním operátorem, je O2 povinna vyřídit reklamaci nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 7.3 **Vracení částek a dobropisy:** V případě, že bude reklamace shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamac vráceny zaplacené částky za reklamované Služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany O2 započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů O2 povinna vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany O2.

8. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

- 8.1 O2 je oprávněna na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
- (**bezpečnost Sítě**) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
 - (**krizový stav**) v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
 - (**legislativní důvody**) v případě, že O2 k takovému omezení nebo přerušování bude povinna podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
 - (**zneužívání Služeb a Sítě**) je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb nebo Sítě, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb a Sítě se považuje i užívání Služeb či Sítě jiným způsobem než uvedeným ve VP, resp. Ceníku. O2 je oprávněna monitorovat provoz Sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistila či prověřila zneužití Služeb.
 - (**překročení limitu**) Účastník překročil finanční limit stanovený podle odst. 3.2 písm. b).
- 8.2 O2 je oprávněna omezit nebo přerušit poskytování všech Služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v případě, že Účastník i přes upozornění:
- (**porušování povinností**) porušuje smluvní podmínky včetně povinností stanovených ve Speciální nabídce,

- b) **(neschválené služby)** užívá Síť a Služby pro jiné účely, než jsou definované v čl. 1,
- c) **(neuhrazení ceny ani po upozornění)** je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty v trvání sedmi dnů po doručení upozornění,
- d) **(neschválené zařízení)** používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v ČR,
- e) **(odmítnutí záruk)** odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou O2,
- f) splňuje podmínky pro omezení nebo přerušování služeb podle odst. 9.14.2,
- g) **(nemožnost komunikace s Účastníkem)** nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslané ze strany O2 na poslední známou adresu Účastníka vedenou v databázi O2 nebo Účastník jejich převzetí odmítl.

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

9. Zřízení, změna a zrušení Služby

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

9.9.3 (převod účastnictví) pokud třetí osoba se souhlasem Účastníka podá O2 Návrh, případně žádost o zřízení Služby (Specifikaci) týkající se totožného telefonního čísla. Zrušení nabude účinnosti dnem, kdy bude ve smyslu čl. 2 schválen Návrh, případně žádost o zřízení Služby třetí osoby. V tomto případě musí O2 obdržet žádost třetí osoby o zřízení Služby a žádost Účastníka o zrušení Služby zároveň, nebo

9.9.4 i bez uvedení důvodu; v takovém případě bude Služba zrušena po uplynutí **výpovědní doby** v délce 30 dnů, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení žádosti o zrušení Služby O2, není-li v Provozních podmínkách stanoveno jinak; výpovědní doba v délce 30 dnů se použije na výpovědi podané od 2. 9. 2017.

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

ČVOP může Účastník použít podle svého uvážení ke:

- a) **zrušení Služby i s telefonním číslem** tím, že se nejpozději 3 pracovní dny před posledním dnem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP na určené lince O2, nebo
- b) **zrušení Služby s přenesením čísla k jinému poskytovateli** tím, že se nejpozději předposlední pracovní den před koncem výpovědní doby identifikuje sdělením ČVOP přejímajícímu poskytovateli (viz odst. 9.15).
- c) **ČVOP může účastník použít též ke zpětvzetí výpovědi** tím, že ČVOP nepoužije ani jedním ze způsobů uvedených výše pod písm. a) nebo b). Pouze v **případě písemné výpovědi** je třeba návrh na zpětvzetí výpovědi doručit O2 rovněž písemně, jinak (nebude-li O2 včas doručen požadavek na přenesení čísla) dojde uplynutím výpovědní doby ke zrušení Služby i s telefonním číslem.
- d) **převedení služby O2 Internetové připojení k jinému poskytovateli bez přenesení telefonního čísla.** (K tomuto účelu může být použit i jiný kód než ČVOP stanovený O2.)

9.10 **Schválení žádosti o změnu:** Není-li v Provozních podmínkách u konkrétní Služby stanoveno jinak, O2 schválí nebo odmítne žádost o změnu do 5 pracovních dnů od jejího doručení O2. Schválením se rozumí provedení požadované změny. Žádost o změnu bude schválena, pokud Účastník splní podmínky, za nichž se změny provádějí. Žádost o zrušení Služby se považuje za schválenou i v případě, že O2 do 20 pracovních dnů nedoručila Účastníkovi oznámení o odmítnutí žádosti. Žádost o změnu se okamžikem schválení stává součástí Smlouvy.

9.11 **Omezení změn Smlouvy:** O2 je oprávněna podmínit provedení změny Smlouvy podle odst. 9.1 písm. b) složením či navýšením jistoty či zálohy, úhradou všech pohledávek O2 za Účastníkem, nebo oběma uvedenými požadavky současně. O2 je oprávněna omezit možnost změn Smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušení poskytování Služeb dle čl. 8, jakož i v průběhu výpovědní doby Smlouvy.

9.12 **Změny jinak než písemně:** O2 se může, dle vlastního uvážení, vzdát požadavku písemné formy žádosti o změnu Smlouvy podle odst. 9.2. V takovém případě bude změna Smlouvy provedena na základě identifikace Účastníka prostřednictvím Identifikačního klíče, případně jiným způsobem stanoveným O2.

9.13 **Rušení Služeb a trvání Smlouvy:** Zrušením jednotlivé Služby není ukončena Smlouva. Ostatní Služby Účastníka zůstávají nedotčeny. Zrušením všech Služeb je automaticky ukončena i Smlouva, pokud Účastník nemá závazky vyplývající z Rámcové dohody nebo jiných ujednání k odběru určitého objemu služeb po určitou dobu.

9.14 **Výpověď - zrušení Služby ze strany O2:** Ke zrušení Služby ze strany O2 na základě oznámení o zrušení Služby může dojít v následujících případech:

9.14.1 (**porušování povinností Účastníka**) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Službu uvedenou ve vyúčtování ceny; zrušit Službu je možné pouze po prokazatelném upozornění Účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí placení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny. Uhradí-li Účastník veškeré dlužné částky do termínu uvedeného spolu s výpovědí, pozbývá výpověď O2 platnosti a účinnosti a poskytování Služeb bude automaticky obnoveno.

9.14.2 (**likvidace či insolvence**) Účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, na základě porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku. V těchto případech je O2 současně s odesláním oznámení o zrušení Služby oprávněna omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění.

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

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

Výpovědní doba při rušení Služby ze strany O2: Služba bude zrušena po uplynutí výpovědní doby v délce 30 dnů, která počíná běžet ode dne odeslání výpovědi Účastníkovi; výpovědní doba v délce 30 dnů se použije na výpovědi podané od 2. 9. 2017.

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

K přenesení telefonního čísla od O2 může dojít nejdříve po skončení smlouvy. Má-li Účastník zájem o dřívější přenesení, může počínaje dnem 1. 2. 2018 vedle žádosti o přenesení u jiného poskytovatele navíc doručit žádost o přenesení čísla společnosti O2; v tom případě může dojít k přenesení již po 10 dnech od doručení žádosti. Žádost může účastník doručit O2 v době trvání smlouvy současně s výpovědí či poté, přičemž naposled podaná žádost ruší žádosti předešlé.

Lhůta pro přenesení telefonního čísla činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost Účastníka o přenesení čísla doručena přejímajícímu poskytovateli. Pokud by datum přenesení čísla nepřípadlo na pracovní den, dojde k přenesení čísla již nejbližší předcházející pracovní den. Pokud bude žádost o přenesení doručena přejímajícímu poskytovateli později než čtvrtý pracovní den před skončením smlouvy, k přenesení čísla sice dojde, ale není zaručeno nepřerušené poskytování Služby na daném telefonním čísle. Číslo nelze přenést, pokud je žádané datum přenesení předčasné nebo pokud před doručením objednávky na přenesení od přejímajícího poskytovatele vůči O2 byla Služba zrušena nebo přerušena ve smyslu čl. 8.

Přenesením čísla dojde:

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

10. Ukončení Smlouvy

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

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

11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

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

- a) omezení, přerušování, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
- b) překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby Sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
- c) změny Smlouvy jinou než písemnou formou,
- d) ztráty, odcizení, vyrazení nebo zneužití Kódů.

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

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

- a) porušení ustanovení smluvních podmínek nebo porušení platného právního předpisu Účastníkem a také Uživatелеm (třetí osobou), neprokáže-li Účastník opak,
- b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
- c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,

- d) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v ČR nebo které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
- e) poškození Sítě nebo zařízení, včetně škody vzniklé v takové souvislosti třetím osobám.

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

12. Právo a soudní příslušnost

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

12.2 **Pravomoc ČTÚ, soudů, ČNB a finančního arbitra:** Ve sporech mezi O2 a Účastníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze závazkových vztahů upravených těmito VP nebo na jejich základě má pravomoc rozhodovat ČTÚ. Soudy mají pravomoc rozhodovat v případech a za podmínek stanovených zákonem. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud ČR místně příslušný podle sídla O2. Ohledně pravomoci a příslušnosti ČTÚ ve správním řízení platí předchozí věta obdobně. Dozorovým orgánem pro platební služby dle čl. 15 VP a zákona č. 284/2009 Sb. je Česká národní banka, se sídlem Senovážná 3, 115 03 Praha 1 (www.cnb.cz), ohledně sporů týkajících se platebních služeb lze podat také návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb.

13. Speciální nabídka O2

13.1 **Doba trvání Speciální nabídky:** V případě, že Účastník splní stanovené podmínky a požádá o zřízení Služby nebo o změnu nastavení Služby za podmínek speciální nabídky uvedené v Ceníku nebo Provozních podmínkách pro příslušnou Službu („Speciální nabídka“), vztahují se na Účastníka podmínky Speciální nabídky a podmínky uvedené v tomto článku. Speciální nabídka se vždy vztahuje ke konkrétní Službě. Doba trvání Speciální nabídky, po kterou se tyto podmínky na Účastníka vztahují, začíná plynout ode dne zřízení Služby, resp. od účinnosti příslušné změny nastavení Služby, a končí uplynutím doby stanovené v Ceníku, jiném ceníku O2, Speciální nabídce nebo ve Smlouvě („Doba trvání Speciální nabídky“). Po celou dobu trvání Speciální nabídky je účastník povinen řádně užívat Služeb a dodržovat smluvní podmínky včetně hrazení dohodnutého měsíčního paušálu za Službu, případně též ceny za Služby čerpané nad rámec měsíčního paušálu a částky Platebních transakcí. O2 má právo účtovat nejméně částku měsíčního paušálu za Službu po celou dobu trvání Speciální nabídky. Tím není dotčeno právo na minimální plnění podle odst. 13.4.

13.2 **Obecně nelze Speciální nabídky kombinovat:** Využitím Speciální nabídky může Účastník získat zboží nebo Služby za zvýhodněnou cenu, popř. jiné výhody uvedené ve Speciální nabídce. Jednotlivé Speciální nabídky stejného druhu ani různých druhů nelze vzájemně kombinovat, nestanoví-li O2 jinak.

13.3 **Lhůta pro aktivaci:** Ke zřízení Služby nebo aktivaci zařízení požadovaných Účastníkem v rámci Speciální nabídky dojde ve lhůtě stanovené v Provozních podmínkách nebo v Ceníku, jinak do 10 dní od podání žádosti.

13.4 **Minimální plnění:** V případě, že Účastník využije Speciální nabídku a zároveň se v jejím rámci zaváže k minimálnímu plnění, je povinen po dobu uvedenou ve Speciální nabídce hradit měsíčně za Služby O2 nejméně částku odpovídající výši sjednaného minimálního plnění. Částky vyúčtované za Platební transakce se do minimálního plnění nezapočítávají. Pokud Účastník po dobu uvedenou Speciální nabídce odebere v některém zúčtovacím období Služby O2 v nižší hodnotě než je částka minimálního plnění, je O2 oprávněna vyúčtovat Účastníkovi a Účastník povinen uhradit O2 doplatek ve výši rozdílu mezi částkou vyúčtovanou za skutečně poskytnuté Služby a výši sjednaného minimálního plnění.

13.5 **Sankce za předčasné ukončení Speciální nabídky:** Pokud spotřebitel požádá o zrušení Služby ke dni, který předchází poslednímu dni Doby trvání Speciální nabídky, je povinen uhradit paušální odškodnění za neodebrané služby (tj. za předčasné ukončení závazku odebírat služby po sjednanou dobu). Spotřebitel se zavazuje toto paušální odškodnění zaplatit. Výše úhrady této sankce pro spotřebitele činí jednu pětinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku.

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

zbývajících do konce Doby trvání Speciální nabídky a rozdíl mezi konečnou zvýhodněnou kupní cenou a standardní cenou zboží u O2 podle ceníku.

13.6 Omezení platná pro přerušení Služeb: Během Doby trvání Speciální nabídky může požádat o přerušení poskytování Služeb pouze:

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

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

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

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

15. Platební transakce

15.1 Účastník je oprávněn zadávat příkazy k Platebním transakcím: Pokud to umožňují Provozní podmínky konkrétní Služby, je Účastník vedle užívání služeb elektronických komunikací oprávněn zadávat prostřednictvím Sítě

a technicky způsobilého koncového zařízení (elektronického komunikačního zařízení) příkazy k provedení převodů peněžních prostředků z účtu O2 na platební účty osob, které uzavřely s O2 smlouvu o vedení takových účtů, („Partneři“) postupem podle odst. 15.2. („Platební transakce“). Pro účely těchto VP se služby Platebních transakcí považují za součást Služeb, ledaže z kontextu použití pojmu Služba vyplývá něco jiného.

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

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

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

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

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

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

16. Doručování zpráv

- 16.1 **Způsoby komunikace a písemné úkony:** O2 je oprávněna zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti („zprávy“) na adresu Účastníka, Fakturační adresu anebo na telefonní číslo.
- 16.2 **Doručení zprávy:** Pro účely těchto VP se za doručenou považuje zpráva:

- a) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za doručenu je považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí zásilky adresátem nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena O2 jako nedoručitelná. Zprávy od O2 jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky, korespondence ohledně smluvní dokumentace může být zasílána doporučeně.
- b) doručená elektronicky zejména formou e-mailu, SMS, MMS nebo faxové zprávy nebo vložená do informačního systému O2 (Elektronický účet) za účelem zpřístupnění Účastníkům. Za doručení zprávy se v případě zaslání zprávy SMS nebo MMS považuje potvrzení ústředny, že zpráva byla odeslána na telefonní číslo.
- c) v případě hlasového volání se za doručení zprávy považuje dovolání se, uložení zprávy do hlasové schránky Účastníka provozované O2 nebo tři marné pokusy o dovolání se, když mezi jednotlivými pokusy uběhlo alespoň šest hodin; opakované pokusy není nutné činit v případě volání na číslo, na kterém právě dochází ke zneužívání služeb, které znemožňuje dovolání.

16.3 Pokud dochází k zaslání zpráv e-mailem, děje se tak výlučně na žádost Účastníka, který tímto dává souhlas k zaslání e-mailu bez zabezpečení.

16.4 Při uzavření nebo změně Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání nebo za použití prostředků komunikace na dálku O2 předá v souladu s § 63 odst. 9 ZoEK spotřebiteli informace o podstatných náležitostech Smlouvy způsobem, jaký si spotřebitel zvolil pro zaslání nebo archivaci vyúčtování (odst. 5.4.3).

17. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

17.1 **Starší smluvní vztahy zůstávají v platnosti:** Veškeré právní vztahy v oblasti poskytování Služeb vzniklé mezi O2 a Účastníkem před nabytím účinnosti těchto VP zůstávají i nadále v platnosti.

17.2 **Platnost dřívějších formulářů:** Po přechodnou dobu mohou být z provozních a technických důvodů na straně O2 uzavírány smluvní vztahy i na základě tiskopisů používaných do účinnosti těchto VP.

17.3 **Jedna Účastnická smlouva:** Všechny Služby Účastníka jsou součástí jedné Smlouvy a každá další se považuje za změnu Smlouvy již uzavřené ve smyslu čl. 9.

17.4 Ustanovení VP, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze Smlouvy plynoucích.

17.5 **Smluvní podmínky a jejich změny:** O2 je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně O2 nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. O2 je povinna uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na Internetových stránkách. Zároveň je O2 povinna informovat Účastníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy. O2 je oprávněna měnit smluvní podmínky v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a) ceny Služeb; | k) výhrady ve vztahu k právním předpisům; |
| b) způsob a podmínky vyúčtování; | l) platební transakce; |
| c) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb; | m) ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu; |
| d) způsob a podmínky plateb za Služby; | n) zpracování Údajů; |
| e) rozsah práv a povinností O2 a Účastníka; | o) rozsah možných jednostranných změn smlouvy či Služby ze strany O2 a způsob jejich oznámení Účastníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy (viz odst. 17.6). |
| f) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb; | |
| g) změny Služby; | |
| h) odpovědnost za škodu; | |
| i) doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy; | |
| j) způsob doručování Účastníkovi; | |

17.6 Podle § 63 odst. 1 písm. r) a § 63 odst. 6 ZoEK je poskytovatel povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odstavce 5 ZoEK.

17.7 **Při pochybnostech rozhodují záznamy O2:** Při pochybnostech o tom, zda byla služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému O2, zpráva,

výzva, upomínka, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému O2 nebo příslušného roamingového operátora.

- 17.8 Tyto VP vydala O2 v souladu s § 63 ZoEK, § 1751 občanského zákoníku a se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku. Český text dokumentů tvořících smluvní podmínky je závazný. Případné překlady do jiných jazyků mají pouze informativní povahu.
- 17.9 Nestanoví-li konkrétní ujednání jinak, tyto VP nabývají účinnosti dne 15. 9. 2017 a nahrazují VP účinné do tohoto data. Účastníkům se smlouvami uzavřenými před tímto datem bude změna VP, vyvolaná novelou č. 252/2017 Sb., oznámena v souladu se zákonem. Na účastníky, kteří nejsou spotřebiteli a využili do 3. 12. 2014 Speciální nabídku, se na předčasné ukončení Speciální nabídky před uplynutím Doby trvání Speciální nabídky uplatní čl. 13 VP platných k 3. 12. 2014. ■

Příloha č. 3 – Služba svolávacího asistenta

Služba svolávacího asistenta

Tato funkcionalita bude k dispozici (obsluhovatelná a řízená) prostřednictvím mobilního telefonu/PC pracovníka dispečinku Zákazníka, kdy v případě nestandardního stavu či vyhlášení mimořádného stavu (nepříznivé klimatické podmínky, kalamitní stavy) zaměstnanec Zákazníka spustí přednastavený informační tok. V rámci návrhu řešení musí Poskytovatel dodavatel kalkulovat s 2 přednastavenými scénáři bez omezení stanovení počtu podmínek a počtu příjemců. Spuštěním tohoto kroku dojde k informování cílové skupiny zaměstnanců (primárně technické složky, řidiči, pomocný technický personál, seznamu osob). Dotčené osoby budou oslovené hlasovou zprávou definovatelnou zadáním aktuálního informačního sdělení (v textové podobě), případně formou SMS. Před vlastním obsahovým sdělením bude příjemci informace odehrána informace o čase a datu spuštění scénáře. Příjemci budou vyzváni po doručení obsahového sdělení, zda jim informace je zřejmá a zda zprávu akceptují, případně zda potvrzují svou účast DTMF volbou (u SMS odpovědním kódem, který bude zaslán na konci obsahového sdělení). Požadavek se vztahuje především na kontrolu připravenosti terénních výjezdových posádek v zimních měsících, dále na kapacitní doplnění stavu v mimořádných směnách, apod. Na základě jejich odpovědi bude automaticky vyhodnoceno, který příjemce zprávu akceptoval, který odmítl, komu informace byla doručena a v jakém času a průběhu. Odpovědný pracovník Zákazníka bude o tomto automaticky bez prodlení odeslána informace na dispečerský panel, případně email. Díky rychlosti doručení sdělení, zpětné vazbě od příjemců a okamžitým statistikám bude mít pracovník dispečinku vše pod kontrolou. V rámci zajištění funkcionality svolávacího asistenta Zákazníka předpokládá kapacitní řešení pro obvolávání 2 pracovníků v jeden okamžik, dále propustnost SMS 5/s

O celém průběhu a výsledku tohoto vyhlášení nestandardního (mimořádného) stavu bude zpracován a doručen automaticky souhrnný report s průběhem a výsledkem celé události (časy spuštění, průběh distribuce obsahu, vlastní obsah, reakce příjemců, atd.)

Zákazník předpokládá dodávku řešení jako služby na prostředcích Poskytovatele. Celý systém řešení bude detailně popsán, tak aby Zákazník mohl posoudit, že navrhované řešení odpovídá podmínkám zadání.

Popis systému řešení služby svolávacího asistenta

Poskytovatel v části poptávané služby svolávacího asistenta předpokládá realizaci na platformě O2 KISS (Krizový a svolávací informační systém) formou služby, kdy definovaný uživatel na straně Zákazníka bude mít k dispozici přístupy do webové správy a ovládaní služby a to prostřednictvím PC či mobilního telefonu. Platforma O2 KISS má několik modulů, které umožní modelaci přednastavených režimů chování (scénáře), ale i rovněž část pro ad hoc oslovení a odeslání informační zprávy. O2 KISS umožňuje využití více komunikačních kanálů (SMS, Hlasová zpráva, PUSH notifikace). Součástí nastavení scénářů je část vyhodnocení a sběr odpovědí od oslovených osob. Vyhodnocení odpovědní SMS či volby DTMF probíhá zcela automaticky a umožňuje tak další definování informačního toku na základě předem stanovených podmínek a to bez omezení počtu příjemců, tak počtu podmínek. Systém O2 KISS zajišťuje i následný reporting ať již spuštěných, vyhodnocených a připravených scénářů, tak i statistická data o užití systému. Reporty mohou být automaticky distribuovány na definované osoby či pracoviště.

Poskytovatel všechny výše definované požadavky Zákazníka splňuje v plném rozsahu, pro větší detail o platformě O2 KISS je na následujících listech uveden dokument s detailním popisem služby O2 KISS.

Detailní popis služby O2 KISS

Obsah

Obsah	1
Popis systému KISS	2
Architektura systému.....	3
Portál KISS	4
Modul Kontaktů	4
Modul Scénáře	5
Modul Oslovení	7
Plánovač sdělení	8
KISS MOBILE (rozšiřující modul).....	9
KISS Mapy (rozšiřující modul).....	9
KISS DESK (rozšiřující modul).....	10
Reporting modul	11
API - Integrovaný modul (rozšiřující funkce).....	11

Popis systému KISS

Systém KISS je zcela automatický systém pro svolávání či informování osob. Eviduje kontakty osob (zaměstnanci, spolupracovníci, externisté ...), kterým je schopen předat potřebné informace v různých formách komunikace (automatické volání TTS, SMS, e-mail). Jednotlivé typy komunikace vyjadřují přání uživatele a rovněž určují stupeň naléhavosti předávané informace.

Mezi prioritní typy komunikace patří automatické zavolání a „přeřikání“ konkrétní informace pomocí modulu TTS (Text To Speech). Svolavatel vybere skupinu kontaktů, napíše text sdělení a vše ostatní již zařídí KISS. Umí předat informaci paralelně všem kontaktům najednou a výrazně tak zrychlit předání informace od svolavatele zvolené skupině kontaktů. Systém eviduje reakce příjemců – hovor bere/nebere, vzkaz si vyposlechl, potvrdil přijetí zprávy či zvolil konkrétní odpověď z několika variant (DTMF volbou). Na základě reakce volaného je systém schopen dále postupovat dle předem definovaného scénáře, např. pokud volaný nebere, tak mu informaci pošle formou SMS nebo bude volat náhradníka (kontakt, který je definovaný jako zástupce pro případ nedostupnosti). Scénáře svolávání jsou jednou ze základních částí systému KISS.

Uživatel si může sám definovat libovolné scénáře komunikace a svolávání, včetně podmínek a rozhodovacích uzlů. Scénáře jsou často využívány v krizových případech svolávání, kdy je např. nutné informovat o určité události konkrétní kontakty či konkrétní typy pracovních pozic. Např. při vážné nehodě je třeba zavolat lékaře a pomocný personál, který v daný okamžik má službu. Těmto osobám pak sám zavolá a předá informaci o této události. Ve scénáři je jasně definováno jaké osoby informovat, jakým kontaktům volat, jakým jen poslat informační SMS o události a jak postupovat v případě, že někdo nereaguje. Pro spuštění celé akce bylo zapotřebí jen jednoduché spuštění konkrétního scénáře, který si uživatel předem nadefinoval do systému. Svolávající se tak vyhne zmatkům a stresu při konkrétních nenadálých situacích. Odpadají tak chyby, vznikající lidským faktorem (opomenutí někomu zavolat; pamatovat si, že volaný nezvedl hovor apod.)

Scénáře svolávání mohou být nadefinovány pro libovolné životní situace. Od krizových složitých událostí, až po běžné situace v podniku, kdy potřebujeme například jen poslat informaci zaměstnancům a evidovat jejich odpovědi.

Další hojně využívanou částí systému KISS je modul informační. Zde se nejčastěji využívá forma komunikace pomocí zaslání SMS či e-mailu. Uživatel vybere skupinu osob z modulu kontaktů a na tuto skupinu zašle konkrétní informaci. KISS eviduje seznamy oslovených kontaktů, včetně odpovědí (jsou-li očekávány). Např. pozvánka na pravidelné prohlídky u lékaře, SMS ankety či marketingové podnikové aktivity. Výsledky a informační aktivity jsou detailně evidovány a zobrazeny v modulu reportů.

Modul reportů zobrazuje veškerou historii komunikace a svolávání, kterou systém KISS prováděl. Jsou zde evidovány jednotlivé stavy a reakce uživatelů/volaných osob. Poskytuje informace v tabulkové i grafické formě s možností automatického zaslání e-mailem oprávněné osobě.

Modul mapy umožňuje sledování mapové lokalizaci osob a uživatelů systému KISS. Uživatel může používat smart-phone s nainstalovanou aplikací KISS-Mobile, nebo může využívat některé z profesionálních zařízení, příslušenství KISS. Systém nabízí okamžitou polohu uživatele, ukazuje jeho časový pohyb, ve zvolené periodě či poskytuje informace o volitelných stavech ze strany uživatele (ve službě, mimo službu, oběd...). Díky mapové lokalizaci lze také oslovovat vybrané uživatele, nalézající se ve zvoleném perimetru.

Základními částmi systému KISS jsou:

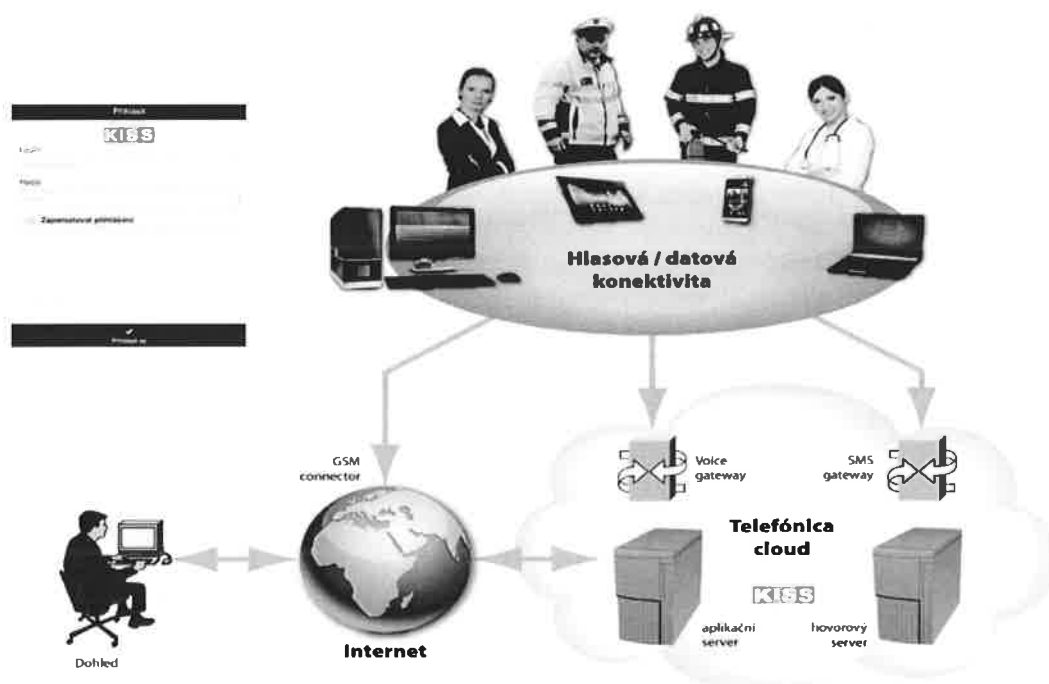
- Portál KISS
- Modul Kontaktů
- Modul Scénáře
- Modul Oslovení
- Plánovač sdělení

Rozšiřujícími částmi KISS pak jsou:

- KISS Mobile
- Modul Mapy
- KISS Desk
- Reporting modul
- API

Architektura systému

Systém KISS je provozován v zabezpečeném cloudu O2. Uživatel tak nemusí řešit žádné infrastrukturální záležitosti s provozem a instalací. Systém bude fungovat i v případě nenadálé situace na IT infrastruktuře zákazníka. Přístup na KISS Portál je v běžném režimu přes datové připojení (Internet). SMS gateway je řešena formou vysokokapacitní SMS přípojky do sítě O2, umožňující zaslání velkého množství SMS v krátký okamžik. Veškeré systémy a připojení jsou neustále monitorovány dohledovým centrem O2.



Portál KISS

Portál slouží jako základní nástroj pro práci se systémem KISS. Jsou zde evidováni oprávnění uživatelé, kteří mají právo zakládat svolávací scénáře či uživatele, kteří mají právo scénáře jen spouštět. Definici oprávnění provádí administrátor systému nebo pověřený uživatel. Prostřednictvím portálu jsou uživatelům zpřístupněny další moduly systému KISS – Kontakty, Scénáře, Oslovení, Mapy či Reporting. Lze zde provádět i samotné spuštění scénáře a monitoring průběhu svolávání. Uživatel tak vidí, jak svolávání probíhá, jaké jsou odpovědi apod.

KISS portál nabízí:

- Tvorba svolávacích a notifikačních scénářů
- Kombinace komunikačních kanálů (sms, email, hlas, PUSH notifikace)
- Komplikované scénáře a eskalační procedury
- Návaznost na další systémy
- Sběr zpětné vazby od adresátů
- Mapová lokalizace a pokročilé funkce s KISS Mobile
- Modulární ekosystém aplikací rodiny KISS

Jan Burian [Ochlaši](#)

DOMŮ OSLOVENÍ SCÉNÁŘE KONTAKTY **UŽIVATELE** MAPA REPORTY

Uživatelé organizace | Demo | 1SDZP

Rozbalit vše Zabalit vše Zobrazit aktivní všechny skupiny Hledaný uživatel Hledat Pridat uzivatele

Zobrazované jméno	Login	Typ	Popis
Artag Asatrian	APPL\artag	uživatelský	hlavní technolog výroby
Dana Pazderova	APPL\dpazderova	systemový	
Jan Burian	APPL\burian	systemový	Předák směny

Modul Kontaktů

Modul Kontaktů eviduje kompletní seznamy firem a osob, které mohou být zapojeni do svolávání či informování systémem KISS. Je zde přehledná stromová struktura kontaktů s podporou vyhledávání. Do svolávání tak mohou být zapojeni vybrané osoby, ale i celá oddělení či skupiny kontaktů (např. skupina „Údržba“, „Výroba“ apod.). U každé osoby či pozice je evidován kontakt pro komunikaci hlasovou, SMS i e-mailovou. Je možné tedy mít jiné číslo pro volání a jiné pro SMS.

Modul kontaktů lze napojit na stávající systémy organizace a synchronizovat kontakty automaticky. Odpadá tím zdvojená evidence kontaktů.

Kontakty

AKTIVNÍ | Hledat číslo | HLEDAT | VYTVOŘIT KONTAKT

Název / Přijmení a jméno	Popis	Stav
AVESPLUS - PREZENTACE	skupina pro prezentaci AVES	Aktivní DETAIL
KRIZE A NOUZOVÉ SITUACE	Krizové řízení, povodňé, va...	Aktivní DETAIL
MANAGEMENT2	Kompletní management firmy	Aktivní DETAIL
STŘEDNÍ MANAGEMENT	Střední managementi firmy	Aktivní DETAIL
TECHNICI LBC	Všichni technici Libereckých...	Aktivní DETAIL
TECHNICI PRG	Všichni technici Pražského...	Aktivní DETAIL
VŠICHNI ADRESÁTI	Kompletní seznam všech adre...	Aktivní DETAIL
BLOKOVÉ ČIŠTĚNÍ	Zde si můžete nastavit zasíl...	Aktivní DETAIL
ZASTUPITELSTVO	Zprávy ze zastupitelstva	Aktivní DETAIL
TESTOVANÍ SOUBĚŽNÝCH HOVORŮ		Aktivní DETAIL
Aleš Červný	Vedoucí expedčního oddělení	Aktivní DETAIL

Modul Scénáře

Spuštění nadefinovaných krizových scénářů lze v systému KISS realizovat několika způsoby. V každém z nich je kladen důraz na co největší jednoduchost a přehlednost, s dodržením bezpečnostních pravidel. V případě krizové situace jde o každou sekundu času a systém musí umožnit rychlé a jednoduché spuštění krizového scénáře.

Nejčastějšími způsoby spuštění scénářů jsou:

- spuštění ze základního portálu KISS
- spuštění z mobilních zařízení
- bezobslužné spuštění scénáře přes API rozhraní (automaticky z externího systému = podpora integrace KISS na systémy zákazníka)
- zaslání SMS s bezpečnostním PINem
- telefonicky se zadáním bezpečnostního PINu

DOMŮ

HLASENÍ

SCÉNÁŘE

PLÁNOVÁNÍ

KONTAKTY

VZKAZY

STATISTIKY

Spuštění scénáře

Výběr šablony scénáře

Zvolte prosím šablonu scénáře, kterou chcete použít.

Název	Popis	
POUZE LÉKAŘI	Scénáře s cílením na lékaře	
POUZE PROVOZ	Scénáře s cílením na zaměstnance provozu	
EMERGENCY	Skupina zahrnuje všechny připravené scénáře	
Emergency	Oslovení krizového týmu	VYBRÁT
Konziliáři	Oslovení členů konzilia	VYBRÁT
Transportní tým	Oslovení transportního týmu	VYBRÁT
Traumatologický plán	Oslovení pracovníků v rámci trauma plánu	VYBRÁT
Havárie	Oslovení krizového týmu při haváriích	VYBRÁT
Aktivní střežec v areálu	Oslovení bezpečnostních a řídicích pracovníků	VYBRÁT

Spuštěný krizový scénář uživateli graficky zobrazuje detailní průběh jednotlivých aktivit, včetně zobrazení stavu odpovědi, počty oslovených kontaktů, počty nedostupných osob apod. Vše je zobrazeno on-line pro daný scénář a konkrétní čas, včetně přehledného barevného rozlišení. V případě nedostupnosti či negativní odpovědi primárního kontaktu, poskytuje KISS pokročilé nástroje na kontaktování náhradníků (zástupců). Systém umožňuje různé nástroje pro negativní odpověď primárního kontaktu a pro případ nedostupnosti. Např. v případě nedostupnosti lze kontaktování periodicky opakovat nebo zvolit jiný, agresivnější způsob oslovení (místo SMS zavolání). Pro případ negativní odpovědi se lze obrátit na náhradníky, lze zvolit jinou osobu.

TRIM | Administrator

Domů Scénáře Oslovení Fráze Reporty Kontakty Uživatelé Skupiny

Pravidla Scénáře TraumaPlán | Hromadná nehoda

Název	Větev	Typ	Opakování	
aktivace chirurgie			Výchozí	👍👎📄🗑️
aktivace vedoucího směny příjmu			Výchozí	👍👎📄🗑️
aktivace vedoucího směny příjmu - záloha			Výchozí	👍👎📄🗑️
eskalace - chybní vedoucí příjmu			Výchozí	👍👎📄🗑️
aktivace koordinátora knz. řízení			Výchozí	👍👎📄🗑️
potvrzení koordinátor - notifikace managementu			Výchozí	👍👎📄🗑️
napotvrzení koordinátor - notifikace managementu			Výchozí	👍👎📄🗑️
notifikace okolních nemocnic - příjem raněných			Výchozí	👍👎📄🗑️
notifikace managementu - spuštění traumaplánu			Výchozí	👍👎📄🗑️

Probíhající scénář může být ukončen několika způsoby:

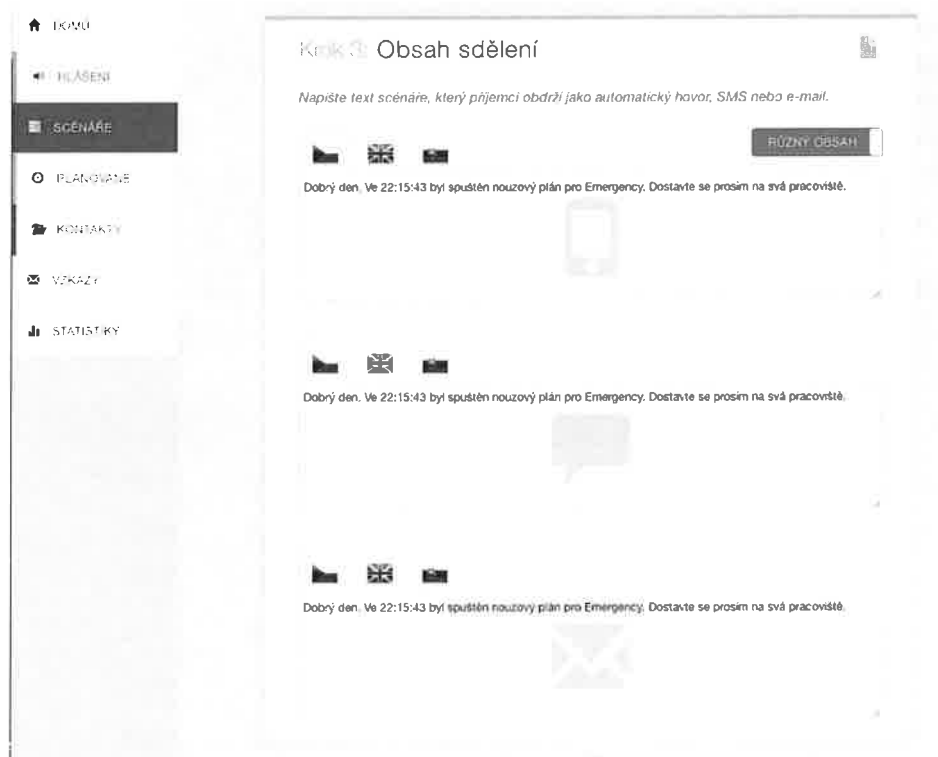
- přirozeným dokončením všech naplánovaných úloh pro konkrétní scénář
- přerušením ze strany uživatele (ručním zásahem do probíhajícího scénáře)
- vyčasováním volitelně nastavitelného časového limitu
- zastavením přes API (autonomně externím systémem)

Název	Způsob	Počet	Spuštěno	Stav	
Emergency	[Icon]	40	4. 4. 2016	Spuštěno	DETAIL
Konzilián	[Icon]	512	31. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL
Emergency	[Icon]	332	31. 3. 2016	Smazáno	DETAIL
Transportní tým	[Icon]	59	28. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL
Traumatologický plán	[Icon]	512	21. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL
Schůzka vedení	[Icon]	7	21. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL
Podezřelá osoba	[Icon]	59	21. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL
Výdej nových klíčů	[Icon]	13	14. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL
Mimořádná porada	[Icon]	7	14. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL
Změny ve vedení	[Icon]	13	10. 3. 2016	Dokončeno	DETAIL

Modul Oslovení

Modul Oslovení poskytuje nástroje svolávání ve zjednodušené formě. Bez nutnosti použití konkrétního scénáře, je schopen uživatel oslovit vybranou skupinu kontaktů formou hlasu (TTS), SMS či e-mailem.

Uživatel zde vidí průběh svolávání i jednotlivé odpovědi.



Plánovač sdělení

Pro každou rozesílku SMS poskytuje systém KISS kalendářový plánovač, který výrazně zjednoduší obsluhu práci a umožní naplánovat rozesílku na dlouhou dobu, včetně podpory opakujících se hlášení.

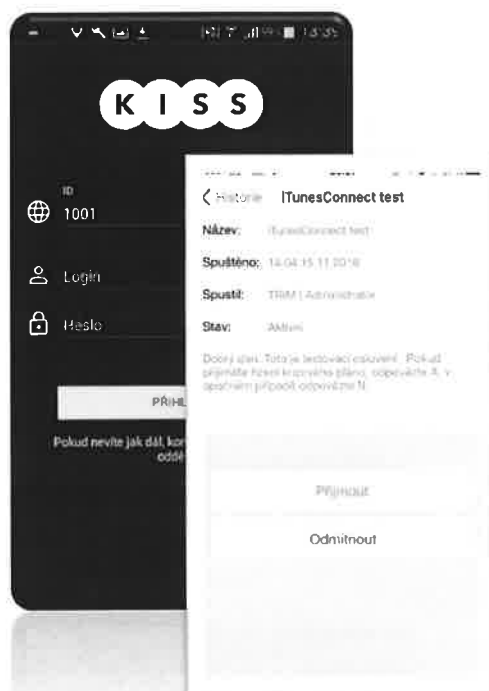


KISS MOBILE (rozšiřující modul)

KISS Mobile je mobilní aplikace, klient služby KISS. Existuje jak v provedení pro iOS, tak pro Android. Uživatel má aplikaci KISS Mobile nainstalovány na svém smart-telefonu. Aplikace nabízí možnost oslovení daného uživatele komunikačním kanálem „PUSH“ (datovou cestou). Uživatel tak dostává informace přímo do aplikace a rovnou může i odpovídat a reagovat na dotazy (např. ANO/NE, vyplňovat textové či číselné údaje apod.). Dále si může uživatel nastavit svůj „stav“, tj. zda je např. ve službě či mimo službu, na dovolení apod. Předávané informace a oslovení tak může přesněji cílit na kontakty a uživatele, kteří se nalézají v konkrétním stavu (např. ve službě). V neposlední řadě umožňuje aplikace KISS Mobile reportovat svou aktuální polohu, která je zakreslena a zobrazena v modulu KISS Mapy. Vedle aktuální polohy a historie pohybu, tato vlastnost umožňuje oslovení konkrétních kontaktů pouze v určité oblasti (uživatelem zvolený perimetr v mapě).

KISS Mobile:

- Mobilní aplikace pro platformy iOS a Android
- Příjem PUSH notifikací oslovení z KISS (datově)
- Možnost odpovědi uživatelem (Ano/Ne, čísla, texty ...)
- Přepínání stavu uživatele (ve službě, pauza, aktivní ...)
- Signalizace stavů adresáta, oslovení na základě stavu
- Reportování polohy adresáta do KISS
- Tracking a monitoring polohy adresáta
- Oslovení na základě polohy uživatele

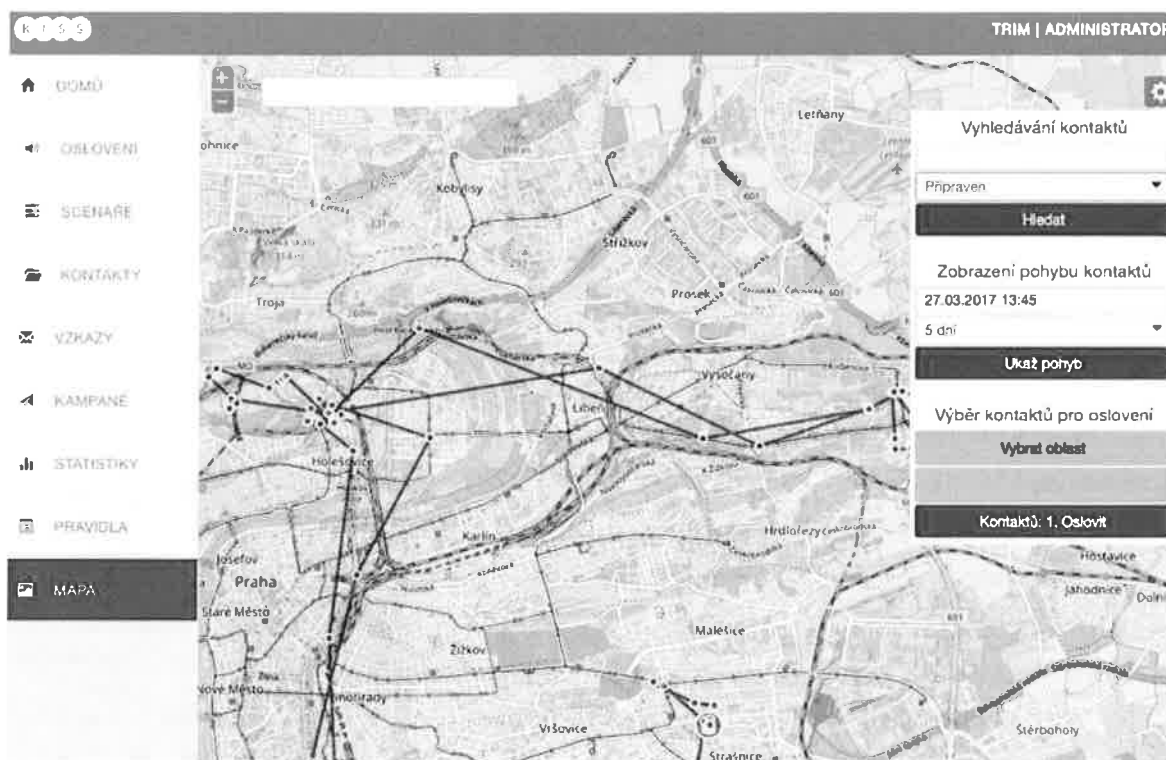


KISS Mapy (rozšiřující modul)

Modul KISS Mapy poskytuje nástroje pro zobrazení uživatelů na mapě, zobrazení historie pohybu osob ve zvoleném časovém úseku a nástroje pro výběr oslovených uživatelů dle jejich aktuální polohy a stavu.

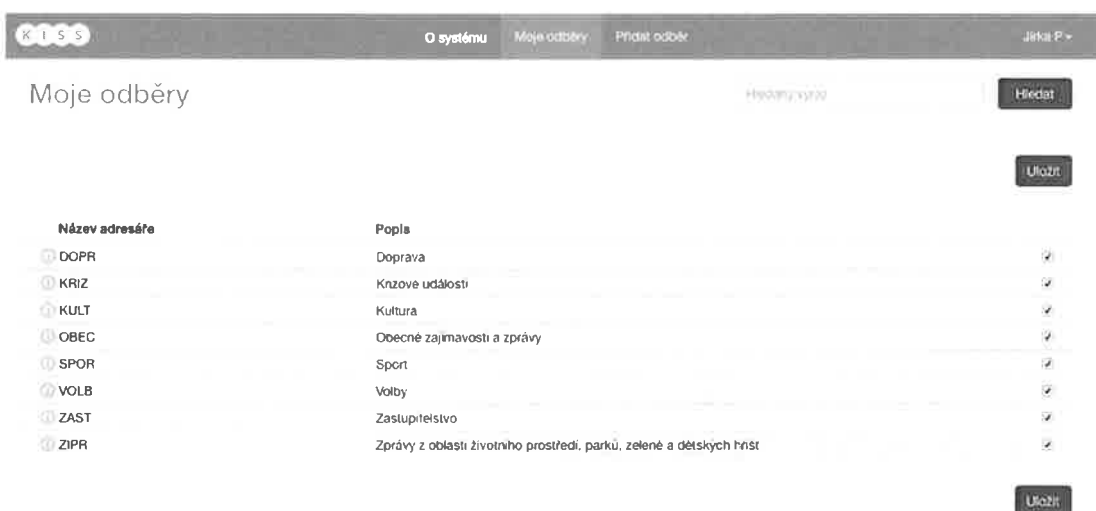
KISS Mapy poskytuje:

- Zobrazení historie pohybu (tracking) uživatelů
- Zobrazení aktuálního stavu uživatelů
- Poslední čas komunikace zařízení uživatele
- Zvýraznění nekomunikujících uživatelů
- Oslovení uživatelů nacházejících se v dané oblasti (manuální nebo automatické)



KISS DESK (rozšiřující modul)

V systému KISS je možné využít registrací k odběru požadovaných informací. Systém tak umožní správu „témat“ a jednotliví příjemci zpráv si zde mohou požádat o automatizované zařazení k oslovení. Typické využití je k marketingovým sdělením, novinkám, zásadním změnám, atd.

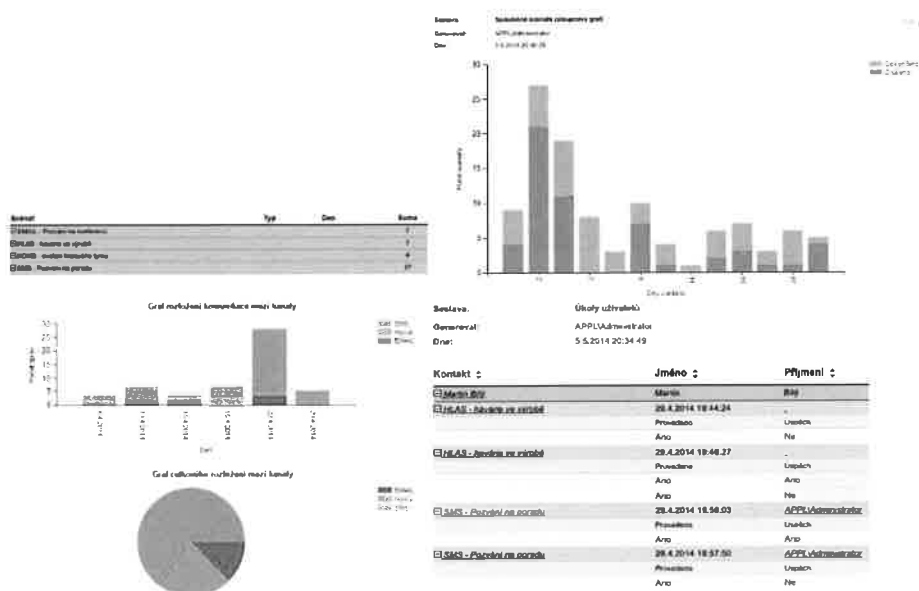


Pro registraci k odběru informací je k dispozici webový formulář, který poskytuje následující funkcionality:

- Formulář je vyplňován v krocích („průvodce“), po vyplnění jedné „obrazovky“ v jednom kroku přejde uživatel na další obrazovku, může se vrátet k již vyplněným
- Podle údajů v jednom kroku, může být nastaveno, které údaje se budou zadávat v následujícím kroku; tím je zajištěno vyplňování pouze relevantních sekcí a vynechání nepotřebných, které by uživatele mátlly
- Občanovi / odběrateli / zákazníkovi jsou ve formuláři zobrazeny témata dle nastavení požadavku Uživatele v systému KISS
- Občan / odběratel / zákazník se může kdykoli přihlásit a změnit svůj odběr informací, aktualizovat údaje, apod.

Reporting modul

Modul Reporting poskytuje uživatelům systému KISS detailní pohled na svolávání, tj. informace o spuštěných scénářích, aktivních i dokončených či historii odpovědí. Výstupy reportů tak může uživatel použít pro analýzu reakcí jednotlivých osob. To je důležité zejména v případě krizových svolávání. Zobrazení informací poskytuje systém jak v tabulkové, tak i v grafické formě. Oprávněný uživatel si může reporty nechat automaticky zasílat e-mailem (např. po skončení scénáře získá uživatel automaticky finální report svolávání). Systém poskytuje sadu předdefinovaných reportů. Uživatel může i sám vytvářet reporty vlastní.



API - Integrovaný modul (rozšiřující funkce)

Integrovaný modul poskytuje samostatné API rozhraní na bázi webových služeb, které umožňuje napojení externích systémů na platformu KISS a její ovládání ze systémů třetích stran (např. ERP,

Portál, M2M, Výrobní panely – SW výroby). Součástí integračního modulu je detailní dokumentace rozhraní, metod a parametrů dostupných služeb.

Mezi základní operace na rozhraní patří například:

- Seznam všech scénářů
- Vytvoření expanze scénář
- Spuštění scénáře
- Monitoring běžícího scénáře (resp. jeho kroků)
- Zobrazení historie scénářů včetně jednotlivých kroků
- Seznam kontaktů
- Zobrazení detailu kontaktu a jeho editace
- Vytvoření/smazání kontaktu
- Vytvoření/spuštění/monitoring oslovení
- ... a další

Příloha č. 4 – Pověření Petra Krutkého ze dne 19.10.2016



OPIS

POVĚŘENÍ

Společnost O2 Czech Republic a.s. se sídlem Praha 4, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22, IČ 60193336, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, tímto pověřuje

svého zaměstnance pana

Petra Krutkého



k tomu aby:

za společnost O2 Czech Republic a.s. jednal ve věci účasti na veřejných zakázkách a v zadávacích řízeních, a to až do částky 20.000.000 Kč (slovy: dvacet milionů korun českých) bez DPH ročně, nebo za celé plnění.

Pan Petr Krutký je oprávněn samostatně činit veškeré právní úkony vůči zadavateli, včetně podpisu dokumentů, nabídek, předběžných nabídek, smluv, dodatků smluv se zadavatelem, jakož i veškeré další právní úkony vůči zadavateli a vůči správním orgánům. Je taktéž zmocněn k podání předběžné nabídky prostřednictvím elektronického nástroje.

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že

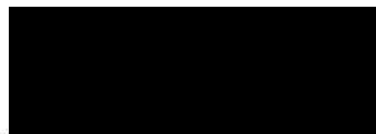
- a) toto zmocnění nezahrnuje oprávnění udělit zákazníkovi povolení k „přeprodeji“ služeb společnosti O2 Czech Republic a.s. (např. působit jako MVNO);
- b) toto zmocnění k uzavírání účastnických smluv za společnost O2 Czech Republic a.s. nezahrnuje oprávnění k povolení užívání sítí, kabelovodů a dalších síťových zařízení společnosti O2 Czech Republic a.s. ostatním poskytovatelům a operátorům;
- c) toto zmocnění nezahrnuje oprávnění k uzavírání nákupních smluv;
- d) zaměstnanec pověřený podáváním nabídek je oprávněn podepsat doklady v souladu s § 83 odst. 1 písm. d) zákona o zadávání veřejných zakázek, a to včetně smlouvy o smlouvě budoucí, na jejímž základě se druhá smluvní strana zavazuje na výzvu O2 Czech Republic a.s. jakožto oprávněné strany uzavřít smlouvu k realizaci veřejné zakázky; uzavírání jiných subdodavatelských smluv ani smluv o smlouvě budoucí však není součástí tohoto pověření;
- e) zaměstnanec pověřený podáváním nabídek je oprávněn podepsat i smlouvu o sdružení nebo spolupráci pro účely podání společné nabídky podle zákona o veřejných zakázkách.

V Praze dne 19. října 2016

O2 Czech Republic a.s.
Představenstvo



Ing. Tomáš Budník
předseda představenstva



Mgr. Jiří Hrabovský
člen představenstva