

181 1862

SMLOUVA O PRONÁJMU A O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

(dále též jen „Smlouva“)

uzavřená mezi

Město Benešov

Masarykovo náměstí 100

256 01 Benešov

IČ: 00231401

DIČ: CZ00231401

Bankovní spojení:

Česká spořitelna, a.s.

č.ú. 320035309/0800

Zastoupená:

Ing. Petrem Hostkem, MBA

starostou města

(dále jen „Objednatel“)

O2 Czech Republic a. s.

Za Brumlovkou 266/2

140 22 Praha 4 - Michle

IČO: 60193336

DIČ: CZ60193336

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322

Bankovní spojení:

Komerční banka, a.s., pobočka Praha,

č. ú.: 27-4908440207/0100

Zastoupená:

Petr Krutký, Account Manager

na základě pověření ze dne 8. 8. 2018

(dále jen „společnost O2“)

(Objednatel a společnost O2 dále též „Smluvní strany“, každý samostatně jako „Smluvní strana“)

1. Předmět Smlouvy

- 1.1 Tato Smlouva vychází z výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Pronájem systému wifi sítě pro městský úřad“ (dále jen „Veřejná zakázka“). Společnost O2 prohlašuje, že bezvýhradně akceptuje požadavky a podmínky Objednatele jako zadavatele Veřejné zakázky uvedené v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky. V případě rozporu mezi textem Smlouvy a textem zadávací dokumentace k Veřejné zakázce, má přednost text zadávací dokumentace k Veřejné zakázce.
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je na straně jedné závazek společnosti O2 pronajmout Objednateli systém wifi sítě a poskytovat Objednateli služby dle specifikace služeb v příloze č. 3 a 4 Smlouvy (dále souhrnně též jen „Služby“),
a na straně druhé závazek Objednatele odebírat Služby a řádně a včas platit vyúčtování za Služby poskytnuté mu dle této Smlouvy po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- 1.3 Objednatel je povinen nejpozději do 2 pracovních dní po nabytí účinnosti Smlouvy doručit společnosti O2 formuláře v příloze č. 3 a 4 Smlouvy s definovanými parametry Služeb.

1.4. Služby musí splňovat technickou specifikaci a požadavky uvedené v příloze č. 6 této Smlouvy, která je označena názvem „Technická specifikace“, a která byla zároveň přílohou zadávací dokumentace Veřejné zakázky. Smluvní strany výslovně berou na vědomí, že jejich práva a povinnosti jsou určeny také prostřednictvím této přílohy Smlouvy.

1.5. Společnost O2 si ověřila, že Služby tak, jak jsou definované touto Smlouvou, a tak, jak je Objednatel popsal v zadávací dokumentaci, je možno v podmínkách Objednatele technicky realizovat.

2. Ceny Služeb a platební podmínky

- 2.1 Společnost O2 se zavazuje účtovat Objednateli za Služby ceny uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy. Cena již zahrnuje montáž a servis hardwarového vybavení.
- 2.2. Společnost O2 bude vystavovat vyúčtování ceny za Služby (fakturu) v elektronické formě vždy za příslušné zúčtovací období. Vystavená faktura je splatná do 18 kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, není-li na faktuře uvedeno pozdější datum.

3. Místo plnění

3.1 Místem plnění jsou budovy města Benešov a městského úřadu Benešov:

- Budova A – Masarykovo náměstí čp. 100, Benešov,
- Budova B – Masarykovo náměstí čp. 226, Benešov,
- Budova C – Masarykovo náměstí čp. 1783, Benešov,
- prostor Masarykova náměstí v Benešově, katastrální území Benešov (okres Benešov); 529303.

4. Práva a závazky Smluvních stran

- 4.1 Objednatel se zavazuje zmocnit kontaktní osobu, která bude v rozsahu svěřených kompetencí oprávněna jednat se společností O2 a zastupovat Objednatele v záležitostech souvisejících s touto Smlouvou, účastnickou smlouvou, a jednotlivými Službami (dále jen „Kontaktní osoba“). Kontaktní osoba bude zmocněna formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“. V případě zániku zmocnění Kontaktní osoby je Objednatel povinen bezodkladně o tom společnost O2 písemně informovat a formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“ zmocnit novou Kontaktní osobu. Zmocní-li Objednatel více Kontaktních osob, je každá z nich oprávněna jednat za v rozsahu svěřených kompetencí samostatně.
- 4.2 Společnost O2 si vyhrazuje právo aktualizovat a měnit přílohu č. 2 této Smlouvy. Každou aktualizaci nebo změnu je společnost O2 povinna Objednateli oznámit.
- 4.3 Objednatel je oprávněn obsah této Smlouvy zpřístupnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.4 Společnost O2 se zavazuje zahájit poskytování Služeb (tzn. fakticky nainstalovat a zprovoznit Služby) nejpozději do 6 týdnů ode dne podpisu Smlouvy. O předání funkčního zařízení umožňujícího čerpání Služeb sepiší smluvní strany předávací protokol.

5. Doba trvání Smlouvy

- 5.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou a skončí uplynutím 24 měsíců po zahájení poskytování Služeb ve smyslu čl. 4.4 této Smlouvy.

5.3. Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případech stanovených zákonem, a dále v případě, že:

a) společnost O2 nepřistoupí k odstranění vady Služeb v dohodnuté lhůtě dle provozních podmínek.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu té Smluvní strany, která Smlouvu podepíše jako poslední. Vztahuje-li se na Smlouvu povinnost uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“), nabyde Smlouva účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona o registru smluv. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv je povinen zajistit Objednatel, a to bez zbytečného prodlení po dni uzavření Smlouvy, nejpozději však do 2 pracovních dní po uzavření Smlouvy. Objednatel je povinen informovat společnost O2 nejpozději následující pracovní den po uveřejnění Smlouvy v registru smluv o tom, že Smlouva byla zveřejněna v registru smluv. Smluvní strany souhlasí s tím, že tato Smlouva bude zveřejněna včetně jejích příloh v plném znění.
- 6.2 Podmínky poskytování Služeb neupravené touto Smlouvou se řídí Provozními podmínkami, ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby. Smluvní strany tímto prohlašují, že se v rámci smluvního vztahu založeného touto Smlouvou neuplatní ustanovení článku 7 odst. (2), (3) a (12) Provozních podmínek; článek 8 odst. (7) Provozních podmínek se neuplatní v případech, kdy Účastník určí konkrétní zařízení pro účely využívání předem neomezenému okruhu koncových účastníků - v takovém případě Účastník nastaví zařízení tak, aby bylo možné se k němu připojit i bez zadání přístupových kódů.
- 6.3 Odchylná ujednání v této Smlouvě mají přednost před zněním Provozních podmínek i všech dalších obchodních podmínek, které by se případně na tento smluvní vztah aplikovaly a , které jsou dostupné na internetových stránkách společnosti O2, vždy ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby zveřejněném na internetových stránkách společnosti O2.
- 6.4 Tato Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a dalšími relevantními účinnými právními předpisy České republiky.
- 6.5 Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze písemně, vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami; tímto není dotčeno ustanovení čl. 4.2 této Smlouvy.
- 6.6 Práva vzniklá z této Smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 6.7 Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Žádný projev Smluvních stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze Smluvních stran.
- 6.8 Smluvní strany výslovně vylučují, aby nad rámec ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je v Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 6.9 Smluvní strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujištění, která si Smluvní strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze Smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá Smluvní strana informace při jednání o této Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná Smluvní strana úmyslně uvedla druhou Smluvní stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Smlouvy.
- 6.10 Smluvní strany výslovně potvrzují, že podmínky této Smlouvy jsou výsledkem jejich jednání a každá ze Smluvních stran měla příležitost o obsahu Smlouvy vyjednávat a ovlivnit tak smluvní podmínky.

Pro vyloučení pochybností Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1799, § a 2320 občanského zákoníku na tuto Smlouvu.

6.11 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží tři vyhotovení a společnost O2 jedno vyhotovení.

6.12 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis.

Přílohy:

- č. 1 – Zvláštní ujednání
- č. 2 – Kontaktní informace
- č. 3 – O2 Managed wifi- Technická specifikace
- č. 4 – Služba Managed LAN - Technická specifikace
- č. 5 – Provozní podmínky pro poskytování služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu

V Benešově, dne 11-10-2018

Město Benešov

Ing. Petr Hostek, MBA, starosta



V Praze, dne 5. 10. 2018

O2 Czech Republic a.s.

Petr Krutký, account manager

O2 Czech Republic a.s.
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4
DIČ: CZ60193336
981

Příloha č.1

Zvláštní ujednání

a) Individuální nabídka

	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč vč. DPH
Cena celkového pronájmu - Technická specifikace, včetně montáže a servisu za období 2 let		
Nabídková cena celková	789 410 Kč	955 186 Kč

Sumární cenová kalkulace

Kontrakt	24 měsíců	
	Jednorázové poplatky	Měsíční poplatky
Dodávka a provoz WiFi technologií	101 330 Kč	28 670 Kč

Cenové podmínky služby O2 Managed WiFi a Maxifu portálu

HW a SW vybavení	Kontrakt na 24 měsíců	
	Jednorázové poplatky	Měsíční poplatky
17 x WiFi AP Cisco 1852I	6 670 Kč	16 250 Kč
6 x WiFi AP Cisco 1542I		
1 x Controller Cisco 3504	790 Kč	6 500 Kč
1 x 24 portový switch Cisco 2960-24PS-L	1 290 Kč	1 290 Kč
2 x 8 portový switch Cisco 2960-8PC-L	2 580 Kč	1 180 Kč
Maxifi portál	- Kč	3 450 Kč
Datové rozvody	90 000 Kč	- Kč

Kontaktní informace

Centrum péče o korporátní zákazníky společnosti O2

Pro zefektivnění komunikace mezi Vámi a spol. O2 v oblasti telefonního kontaktu a administrativních úkonů je Vám v rámci nadstandardní péče k dispozici specialista Centra péče o korporátní zákazníky.

Základní údaje o Centru péče o korporátní zákazníky:

Centrum je určeno pouze pro Kontaktní osoby (viz formulář Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby)

Identifikační číslo účastníka: obdržíte poštovní zásilkou
--

- telefonní čísla pro přístup na Centrum péče o korporátní zákazníky:

*77	použijte pro volání z mobilního telefonu na území ČR
800 111 777	použijte pro volání z pevné sítě na území ČR
+ 420 720 720 777	použijte pro volání mimo území ČR (<i>účtované volání</i>)
- faxové číslo pro zasílání písemných materiálů: +420 271 461 750
- e-mail: korporace@o2.cz
- firemní stránky: www.o2.cz
- případné autorizované dealery Vám sdělí na lince *77



Příloha č.3

O2 MANAGED WIFI - TECHNICKÁ SPECIFIKACE



Příloha č.4

SLUŽBA MANAGED LAN - SPECIFIKACE SLUŽBY



Příloha č.5

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

O2 MANAGED WIFI

TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽBY (TSS)

Prosím, čitelně vyplňte a vybrané možnosti označte.

A B C D 1 2 3 4

1. ÚČASTNÍK (údaje pro fakturaci)

Příjmení, jméno, titul:			
Obchodní firma/název:			
Ulice:		Č. popisné:	Č. orientační:
Obec - městská část:			PSČ:
Referenční číslo (stávající zákazník):	IČ:	DIČ:	
Banka:	Číslo účtu:		

2. SPECIFIKACE SLUŽBY

Služba O2 Managed WiFi je komplexní služba poskytující provoz bezdrátové firemní LAN sítě. Služba obsahuje monitoring, dohled, údržbu a servis komponent služby. Služba představuje řešení navržené pro potřeby zákazníků požadujících nejvyšší spolehlivost a profesionální služby.

Služba O2 Managed WiFi nabízí možnost flexibilního sjednání režimu dohledu a servisu. Zákazník má možnost vytvořit si ze základních parametrů služby kombinaci, která nejlépe vyhovuje jeho potřebám. Přehled parametrů dohledu a servisu je obsažen v článku č.10. Servisní parametry jsou smluvně garantovány - SLA (Service Level Agreement). Detailní podmínky uplatnění SLA jsou uvedeny v dokumentu Provozní podmínky pro poskytování služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu.

Podmínkou pro provoz služby O2 Managed WiFi je existence minimálně jedné WAN konektivní služby v každé lokalitě provozu O2 Managed WiFi. Vazba O2 Managed WiFi s konektivní službou je specifikovaná v článku č. 7.

3. IDENTIFIKACE SLUŽBY

Uživatel (obchodní jméno, jméno instituce):			
Okres, obec, část obce, PSČ:			
Ulice:		ČP / ČO:	
Poschodí:	Místnost:	Požadované datum připojení, resp. zřízení:	

4. KONTAKTNÍ OSOBA (podle smlouvy)

Příjmení, jméno, titul:	Funkce:
Adresa pro korespondenci:	
Elektronická pošta (e-mail):	Telefon (včetně směrovacího čísla):
Fax (včetně směrovacího čísla):	

5. TECHNICKÝ ZPŮSOBILÝ ZÁSTUPCE UŽIVATELE (pro zabezpečení technické součinnosti)

Příjmení, jméno, titul:	Funkce:
Adresa pro korespondenci:	
Telefon (včetně směrovacího čísla):	Fax (včetně směrovacího čísla):

6. VARIANTA SLUŽBY

- ☐ O2 Managed Wifi Standard
 ☐ O2 Managed Wifi Profi
 ☒ O2 Managed Wifi Basic
- ☐ Bez závazku
 ☒ Závazek na 24 měsíců

7. IDENTIFIKACE STÁVAJÍCÍ DATOVÉ PŘÍPOJKY

Podmínkou pro provoz služby O2 Managed WiFi je existence WAN datové služby provozované Poskytovatelem. Tato tabulka specifikuje vazbu mezi službou O2 Managed WiFi a datovou službou.



Case ID	Lokalita	Varianta datové služby	Jméno a Příjmení	Telefon

8. KONTROLER - SPECIFIKACE

Virtuální kontroler pro O2 Managed Wifi Basic.

9. KVALITA SLUŽBA - SLA

Úroveň SLA	SLA 0	SLA 1	SLA 2
Nosná služba	O2 Internet AIR FIX O2 Internet PROfi Internet Business, IOL Ethernet, IP Connect Clasic, IP Connect GigaOptics, VPN Express Lite	O2 Internet PROfi, Internet Business, IOL Ethernet, IP Connect Clasic, IP Connect GigaOptics, VPN Express Lite	Internet Business, IOL Ethernet, IP Connect Clasic, IP Connect GigaOptics, VPN Express Lite
Doba opravy	neurčeno	2 pracovní dny	24 hodin
Reakční doba	4 hodiny	4 hodiny	60 minut
Průběžná informace o poruše	Ne	12 hodin	12 hodin
Penalizace	Ne	Ano	Ano
Proaktivita	Ne	Ne	Ne
Doba pokrytí (Proaktivitou)	Ne	Ne	Ne

10. PŘÍSTUPOVÉ BODY (AP - ACCESS POINT)



Typ AP	Captive portál	CASE ID WAN služby	Typ SLA	Doba pokrytí	Ethernet napájení	Cena	Poznámka ¹⁾
	ANO						

1) Zde mohou být uvedena individuální specifika instalace.

O2 Captive portál

Počet přístupových bodů?

Interní (Xclaim Xi-1):

Venkovní (Xclaim Xo-1):

Požadované způsoby registrace do sítě:

- ☐ Žádný
 ☐ pouze souhlas s podmínkami
 ☐ E-mail
 ☐ SMS
 ☐ kód z recepce
☐ Facebook
 ☐ LinkedIn
 ☐ Twitter
 ☐ Google
☐ Jiné:

Stránka k přesměrování po registraci?

Grafická customizace

- ☐ Základní O2
 ☐ Doprava
 ☐ Restaurace
 ☐ Hotel
☐ Obchod
 ☐ Bankovníctví
 ☐ Jiné:

Budou využívány uživatelské profily (limitace rychlosti, FUP atd.)?

Doplňkové možnosti portálu:

- ☐ Filtrace obsahu (doplňková služba)
 Cena za 1 přístupový bod: Kč

Další poznámky diskutované zákazníkem

11. KOMUNIKAČNÍ MATICE (Kontakty pokrývající dobu Proaktivity)

	Jméno	Telefon	Email	Dostupnost*
Primární kontakt				
Sekundární kontakt 1.				
Sekundární kontakt 2.				

*) Časová dostupnost pro řešení Proaktivity (např. pracovní dny 9-17 hod.)

12. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

13. PŘÍLOHY SPECIFIKACE (vyplní poskytovatel)

- ☒ Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
☒ Provozní podmínky pro poskytování služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu
☐ Prohlášení majitele objektu (Nutné minimálně u venkovní instalace)
☒ Jiné přílohy:

14. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

Poskytování specifikované služby se řídí Všeobecnými podmínkami pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, Provozními podmínkami pro poskytování služeb Přenosu dat, Pronájmů okruhů a Ceníkem služeb.

Náleží-li účastník do okruhu subjektů uvedených v ustanovení § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, zavazuje se uveřejnit tuto smlouvu, případně jednotlivé specifikace služby v registru smluv v souladu s tímto zákonem.

15. PODPISY SMLUVNÍCH STRAN

Účastník

Jméno a příjmení:

Datum a místo podpisu:

Telefon/e-mail:

Podpis a razítko:

Za O2 Czech Republic a.s.

Jméno a příjmení:

Datum a místo podpisu:

Podpis a razítko:

Identifikační údaje obchodního zástupce (pouze pro interní potřebu, vyplní obchodní zástupce O2)

Jméno a příjmení:

E-mail:

Telefonní č.:

Service manager:

Číslo obchodního případu:

Číslo nabídky Salestool:



Příloha ke Smlouvě č.: _____

Datum převzetí: _____

druh TSS: nová Služba: ☐

číslo přílohy: _____

změna Služby: ☐

celkový počet listů této přílohy: _____

zrušení Služby: ☐

Evidenční označení přípojky Uživatelem : _____

Identifikátor přípojky (pouze v případě změny nebo zrušení): _____

Datum převzetí: _____

SLUŽBA MANAGED LAN SPECIFIKACE SLUŽBY (SS)

SPECIFIKACE SLUŽBY:

Služba Managed LAN (také „MLAN nebo „Řízena LAN“) je komplexní outsourcingovou službou, která sestává z monitoringu, dohledu, správy, řízení, plánování a údržby všech funkcí týkajících se infrastruktury a komponent rozsáhlých komunikačních sítí. Umožňuje zákazníkovi využívat nezbytných materiálních a lidských zdrojů, v závislosti na způsobu úvazku buď sdílených, nebo dedikovaných, pro zvýšení dostupnosti síťových služeb a tím i produktivity jeho činností a aktivit.

Služba je nabízena v několika různých úrovních, které jsou vždy dohlíženy a spravovány zákazníkem, což umožňuje využít služby Managed LAN jako fundamentálního přístupu k rozsáhlým outsourcingovým projektům. Jako základní jsou nabízeny dvě různé úrovně v závislosti na požadavcích supervize a správy určené zákazníkem.

Údaje pro fakturaci:

Jméno, příjmení a titul fyzické osoby,
obchodní firma či název: _____

okres, obec, část obce a PSČ: _____

ulice, číslo popisné/orientační: _____

Referenční číslo plátce (pouze pokud
již jste naším zákazníkem): _____

IČ (je-li přiděleno): _____

Bankovní spojení: _____

č. ú.: _____

IDENTIFIKACE LOKALITY:

Uživatel (obchodní jméno, jméno instituce apod.): _____

okres, obec, část obce a PSČ: _____

ulice: _____

číslo popisné/orientační: _____

poschodí: _____

místnost: _____

požadované datum připojení, resp. změny: _____

Číslo telefonní přípojky v budově, kde je přípojka fyzicky ukončena: _____

KONTAKTNÍ OSOBA:

(podle Smlouvy)

jméno: _____

funkce: _____

adresa pro korespondenci: _____

(včetně PSČ) _____

adresa elektronické pošty (e-mail): _____

telefon (včetně směrového čísla): _____

fax (včetně směrového čísla): _____

TECHNICKÝ ZPŮSOBILÝ ZÁSTUPCE UŽIVATELE:

(pro zabezpečení technické součinnosti)

jméno: _____

funkce: _____

adresa pro korespondenci: _____

(včetně PSČ) _____

telefon (včetně směrového čísla): _____

fax (včetně směrového čísla): _____

**SPRÁVCE VNITŘNÍHO ROZVODU:**

jméno: _____
firma: _____
adresa (včetně PSČ): _____
adresa elektronické pošty (e-mail): _____
telefon (včetně směrového čísla): _____

SPECIFIKACE VLASTNÍKA OBJEKTU, NEMOVITOSTI NEBO PŘÍPOJNÉHO VEDENÍ:

- ☐ Uživatel (Žadatel) je vlastníkem objektu nebo nemovitosti, kde je požadováno umístění tohoto koncového bodu, a souhlasí s provedením nezbytných úkonů nutných pro vybudování tohoto koncového bodu a přípojného vedení k tomuto koncovému bodu.
- ☐ Uživatel (Žadatel) je vlastníkem vedení k místu, kde je požadováno umístění tohoto koncového bodu, a souhlasí s tím, aby poskytovatel zdarma použil toto vedení pro vybudování tohoto koncového bodu a přípojného vedení k tomuto koncovému bodu, pokud bude k tomuto účelu vyhovující.
- ☐ Uživatel (Žadatel) není vlastníkem objektu, nemovitosti nebo vedení k místu, kde je požadováno umístění tohoto koncového bodu⁶⁾. Uživatel (Žadatel) zajistí vyjádření vlastníka (správce) objektu, nemovitosti nebo vedení k místu, kde je požadováno umístění tohoto koncového bodu, k provedení nezbytných úkonů nutných pro vybudování tohoto koncového bodu a přípojného vedení k tomuto koncovému bodu, a přiloží jej.

SPECIFIKACE SLUŽBY:

AUDIT LAN: <i>Identifikace provedeného auditu k lokalitě.</i>	Case ID případně i typový název auditu pro snazší identifikaci (např. centrála, pobočka)	
VARIANTA SERVIS DESKU SLUŽBY:	☐ SILVER	☐ GOLD
Umístění SERVIS DESKU:	(V lokalitě O2)	☐ V lokalitě O2 ☐ V lokalitě zákazníka Název lokality: _____

MLAN ZKZ je realizované na CE

Typicky se jedná o malé lokality (obvykle do 4 uživatelů), kde je na CE dostatečný počet LAN portů a není tedy třeba instalovat další switch.

- ☐ Ne
- ☐ Ano > Identifikace hlavní datové služby (Case ID): _____

V tabulce níže odpovídá každý řádek POUZE JEDNOMU aktivnímu zařízení v lokalitě. Počty portů MUSÍ vycházet z provedeného Auditů LAN. Originální šablona tohoto dokumentu obsahuje pouze 2 řádky a umožňuje tedy zadat pouze 2 samostatná zařízení v lokalitě. Pro každé další samostatné zařízení v lokalitě je nutno řádky zkopírovat. Možné kombinace jednotlivých parametrů jsou znázorněny v tabulce „Definice SLA a volitelné parametry“.

	Varianta služby	Kategorie zařízení *	Počet aktivních portů	Identifikace zařízení Výrobce, typ CPE, vlastnictví, firmware atd.	SLA	Doba pokrytí (Cover Time)	Pro aktivita	Doba odezvy (Response Time)
1	☐ Standard	☐ L2	např. 42 (vychází z auditu)	např. CISCO Catalyst 2960 (WS C2960-48TT-L) - primárně je při vyplňování těchto údajů nutno vycházet z výsledků provedeného auditu. ☐ Vlastní ☐ Prodej ☐ Pronájem	☐ SLA0	8x5 ☐ (8-16) ☐ (9-17)	☐ ANO	☐ 15 min.
	☐ Complete	☐ L2CO			☐ SLA1	12x7 ☐ (8-20) ☐ (9-21)	☐ NE	☐ 60 min.
		☐ L3core			☐ SLA2	24x7 ☐		
					☐ SLA3			
2	☐ Standard	☐ L2	např. 20 (vychází z auditu)	např. HP A3100-24-PoE EI - primárně je při vyplňování těchto údajů nutno vycházet z výsledků provedeného auditu. ☐ Vlastní ☐ Prodej ☐ Pronájem	☐ SLA0	8x5 ☐ (8-16) ☐ (9-17)	☐ ANO	☐ 15 min.
	☐ Complete	☐ L2CO			☐ SLA1	12x7 ☐ (8-20) ☐ (9-21)	☐ NE	☐ 60 min.
		☐ L3core			☐ SLA2	24x7 ☐		
					☐ SLA3			

* Definice typu zařízení: L2 malý switch na L2 vrstvě do 24 fyzických portů, L2CO = větší switch na L2 vrstvě nad 24 fyzických portů, L3core – router na L3 vrstvě (bez ohledu na počet fyzických portů). O tom, zda-li je zařízení chápáno jako L2, nebo L3 rozhoduje jeho skutečná funkce v síti LAN, nikoliv jeho technické možnosti. Tento parametr je rozhodující pro stanovení základní ceny za port.

**Definice SLA a volitelné parametry:**

Úroveň SLA	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3
Varianta Service Desku	Silver	Silver	Silver (volitelně Gold)	Silver (volitelně Gold)
Doba opravy (Resolution Time) [hodiny]	12	12	8	4
Informování o problému [hodiny]	4	4 (volitelně 2)	4 (volitelně 2)	4 (volitelně 2)
Pokuty	NE	ANO	ANO	ANO
Proaktivita	NE	NE (volitelně ANO)	ANO (volitelně NE)	ANO (volitelně NE)
Doba pokrytí (Cover Time) [hodiny x dny]	8x5 (8:00-16:00)	8x5 (9:00-17:00)	12x7 (8:00-20:00)	12x7 (9:00-21:00)
Doba odezvy (Response Time) [minuty]	60	60 (volitelně 15)	15 (volitelně 60)	15 (volitelně 60)

PROAKTIVITA :

Uveďte maximálně 4 čísla mobilního telefonu a 4 e-mail adresy, oddělené středníkem

SMS

E-mail

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY (jednotné pro všechna zařízení v lokalitě):

		Standard	Complete
Technické poradenství	Technické poradenství	☒ NE	☒ ANO (Zahrnuto v ceně)
Pravidelné schůzky	Pravidelné schůzky (technická podpora 2. úrovně)	☒ NE	☒ ANO (Zahrnuto v ceně)
Reporting IP	Reporting provozu a využití daných zařízení - dostupné přes Aplikační portál	☐ ANO ☐ NE	☒ ANO (Zahrnuto v ceně)
eWatch	Dashboard, administrace, poruchy, přehledy plnění SLA a další on-line služby - dostupné přes Aplikační portál	☐ ANO ☐ NE	☒ ANO (Zahrnuto v ceně)

BEZPEČNOST MANAGED LAN**OPRÁVNĚNÝ ZÁSTUPCE UŽIVATELE ZA BEZPEČNOSTNÍ POLITIKU:**

(pro stanovení bezpečnostní politiky)

jméno: _____

funkce: _____

adresa pro korespondenci: _____

(včetně PSČ) _____

telefon (včetně směrového čísla): _____

fax (včetně směrového čísla): _____

**Přílohy Specifikace (vyplní Poskytovatel)**

- ☒ Provozní podmínky pro poskytování služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu
☐ Prohlášení majitele objektu
☐ Audit LAN
☐ jiné přílohy: _____

Náleží-li účastník do okruhu subjektů uvedených v ustanovení § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, zavazuje se uveřejnit tuto smlouvu, případně jednotlivé specifikace služby v registru smluv v souladu s tímto zákonem.

Podpisy smluvních stran**Za Poskytovatele:**

V _____ dne _____

jméno a příjmení

místo

O2 Czech Republic a.s.

Za Zákazníka:

V _____ dne _____

jméno a příjmení

místo / telefon

fax / e-mail

podpis a razítko (obchodní firma)

Identifikační údaje obchodního zástupce

Jméno:		e-mail:		@o2.cz
telef.č.:		ID Siebel:		
segment		prodejní kanál:		profitcentrum:
prodejní útvar:		kód prodejce:		Service manager:



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

Účinnost od: 01.07.2016

Obsah:

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

Článek 1 Úvodní ustanovení

- (1) Provozní podmínky pro poskytování služby Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu (dále jen „Provozní podmínky“) jsou součástí Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vydaných O2 Czech Republic a.s., v platném znění (dále jen „Všeobecné podmínky“).
- (2) Provozní podmínky stanovují podrobné podmínky pro poskytování souboru veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících Doplnkových služeb zahrnutých do služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu (dále jen „Služba“, nevyplyvá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace). Tyto Provozní podmínky se nevztahují na služby popsané v referenčních nabídkách RIO, RUO, COO, WLR, pokud referenční nabídky nestanoví jinak. Provozní podmínky jsou závazné pro společnost O2 Czech Republic a.s. jako poskytovatele Služby (dále jen „O2“) a všechny Účastníky.
- (3) Informace o cenách Služby jsou uvedeny v cenících jednotlivých služeb.

Článek 2 Výklad použitých pojmů

Pro účely těchto Provozních podmínek se rozumí:

- (1) **Data** - jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- (2) **Doba reakce** – doba od ohlášení závady (začátku závady v případě Proaktivity) do vytvoření záznamu o nahlášené (evidované závadě v případě Proaktivity) závady operátorem O2 (po poskytnutí všech potřebných informací o stavu KTZ v místě umístění služby a osobě která poskytne O2 součinnost). Její délka může být garantována SLA.
- (3) **Doba odezvy** (Response Time) – rozumí se doba, která uplyne od Začátku opravy závady do momentu, kdy se technik O2 spojí s Kontaktní osobou za účelem provedení prvotní diagnostiky a odhadu doby nezbytné pro uvedení Služby do provozu. Její délka je garantována SLA.
- (4) **Doba opravy** (Resolution Time) - rozumí se doba od potvrzení nahlášení Začátku opravy závady do Ukončení opravy závady. Do Doby opravy se nezapočítává Přerušení opravy závady - čas čekání na nezbytnou součinnost zástupce účastníka vedoucí k odstranění závady. Její délka může být garantována SLA.
- (5) **Doba pokrytí** – časový rámec dostupnosti kontaktního místa O2 pro nahlášení závady.
- (6) **Doba závady** – je součet všech dob oprav Služby v daném období (kalendářním měsíci). Pokud Doba opravy přesahuje z jednoho do následujícího období, započítává se do dostupnosti pouze období, kdy byla závada odstraněna.
- (7) **Dohoda o úrovni služby** (SLA – Service Level Agreement) – Doplnková služba, spočívající ve sjednání úrovně poskytované Služby.
- (8) **Doplnková služba** – aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové k základní Službě. Využití Doplnkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
- (9) **Dostupnost služby** - poměr doby, kdy byla Účastníkovi služba dostupná bez funkčních závad z důvodu na straně O2, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech.

Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:

Měsíční dostupnost = $(\text{HM} - \text{Doba závady}) / \text{HM} \times 100$

[%] kde

HM je celkový počet hodin ve sledovaném měsíci

- (10) **Koncové telekomunikační zařízení** (dále jen „Koncové zařízení“) komunikační zařízení připojované přímo nebo nepřímo ke Koncovému bodu Pevné sítě nebo k Mobilní síti.
- (11) **Koncový bod Pevné sítě** (dále jen "Koncový bod") – fyzický spojovací bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Pevné síti a ve kterém je Účastníkovi poskytována Služba; v případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo se jménem Účastníka.
- (12) **Kontaktní osoba** – osoba zmocněná Účastníkem k jednání s O2 ve věcech zřízení a poskytování Služby. Účastník může zároveň určit technicky způsobilou osobu pro technickou součinnost s O2.
- (13) **Nahlašovatel závady** – osoba, která ohlásila závadu.
- (14) **Navrhovatel** – fyzická nebo právnická osoba, která uplatnila požadavek na zřízení Služby prostřednictvím podepsaného formuláře Specifikace služby a čeká na zřízení Služby.
- (15) **Periodická výluka provozu** - pravidelné přerušení provozu za účelem údržby technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba poskytována. Výluka provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává.
- (16) **Plánovaná výluka provozu** - je výpadek služby, o kterém je minimálně 7 kalendářních dnů předem informována Kontaktní osoba zákazníka. Doba výluky provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává.
- (17) **Plátce** – subjekt označený Účastníkem za plátce cen za poskytnutou Službu. Je-li Plátcem jiný subjekt než Účastník, dodává O2 platební doklad označenému Plátcí, a to na adresu naposledy oznámenou Účastníkem.
- (18) **Proaktivita** - umožňuje Účastníkovi zajištění proaktivního dohledu jeho sítě a založení poruchového lístku bez nutnosti jeho inicializace Účastníkem. Proaktivita je dostupná u služeb Managed WAN/LAN a MUPS pro vybrané úrovně SLA jako volitelný parametr.
- (19) **Proaktivita index** - je definován jako poměr záznamů o závadě založených v rámci Proaktivity a celkového počtu záznamů o závadě, tzv. včetně incidentů ohlášených zástupcem účastníka
- podkladem pro kalkulace je systém pro evidenci závad (incidentů).
 - parametr se vztahuje na pracovní dobu, ve které je Doplňková služba Managed WAN/LAN poskytována.
- Proaktivita index se určí následujícím způsobem:
Proaktivita index (měsíčně) = $\frac{I_{pro}}{I_{total}} \cdot 100$
 (%) kde:
 I_{total} = Celkový počet událostí za měsíc
 I_{pro} = počet událostí zaznamenaných proaktivně centrem podpory
 Aktuální hodnotu proaktivity indexu je možné sledovat na internetových stránkách O2 <https://o2portal.cz/o2.cz>.
- (20) **Program** – soubor počítačových programů specifikovaných ve Specifikaci a příslušné uživatelské dokumentaci.
- (21) **Předávací protokol** – dokument potvrzující převzetí zprovozněné Služby Účastníkem a podle charakteru Služby obsahující záznamy o závěrečných měřeních, identifikaci Připojky, identifikaci Zákaznických zařízení a Přiřazených prostředků.
- (22) **Přerušení opravy závady** - pokud je nutná nezbytná součinnost účastníka, např. při servisním zásahu přístup servisního technika O2 k zařízení nebo části infrastruktury umístěné v prostorách umístění služby, je Účastník povinen tento přístup umožnit. Pokud Účastník přístup neumožní, je přerušena oprava závady a o tato doba není započítána do Doby opravy a Doby závady. O pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí O2 Nahlašovatele závady nebo v případě Proaktivity Kontaktní osobu mailem nebo telefonicky a zároveň s ním dohodne čas poskytnutí součinnosti Účastníkem., Od okamžiku poskytnutí součinnosti je Přerušení opravy ukončeno – oprava závady je obnovena.

- (23) **Přípojné vedení** – vedení od místní telefonní ústředny O2, případně její detašované části, ke Koncovému bodu.
- (24) **Přípojka** – pro účely těchto Provozních podmínek se Přípojkou rozumí Přípojné vedení, síťové prostředky O2 vyčleněné pouze pro tuto Přípojku a Koncové zařízení, pokud to charakter Služby vyžaduje, a vnitřní vedení, pokud to charakter Služby vyžaduje. Přípojka umožňuje poskytování Služby. Přípojka je zakončena Koncovým bodem.
- (25) **Přiřazené prostředky** – prostředky spojené se Sítí nebo Službou, které umožňují nebo podporují poskytování Služby; tyto prostředky zahrnují také systémy podmíněného přístupu a elektronické programové průvodce.
- (26) **Servisní zásah** - výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění závady Služby, ať už náhradou Přípojky, na které je závada, za bezchybnou Přípojkou nebo odstraněním závady na přenosovém zařízení či mediu. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).
- (27) **Systém** – vybavení, včetně hardwaru a příslušného softwaru, užívané k přenosu, výměně a uchování elektronických dat.
- (28) **Technické poradenství** – konzultace (5 požadavků měsíčně v max. celkové délce 8 hodin/měsíc) a zajištění rekonfigurací (max. 10 poboček denně, limit x hodin měsíčně (pouze MWAN/MLAN 2 h Silver a 3 h Gold)).
- (29) **Ukončení opravy závady** – oprava závady je vždy ukončena tehdy, když všechny parametry dané Přípojky, resp. Zákaznického zařízení, na kterém byla identifikována závada, jsou lepší nebo shodné s technickými parametry, uvedenými v technické specifikaci a nastává v čase, který Nahlašovatel závady odsouhlasí poté, co obdrží hlášení o ukončení závady.
- (30) **Účastník** – každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s O2 smlouvu o poskytování Služby; pojem zahrnuje i navrhovatele (žadatel o poskytnutí Služby) a uživatele, nevyplyvá-li z konkrétního případu potřeba bližší specifikace jednotlivé kategorie.
- (31) **Začátek opravy závady** - čas ohlášení závady Přípojky, resp. Zákaznického zařízení, na kterém se operátor O2 a Kontaktní osoba dohodnou.
- (32) **Zákaznické zařízení** – zařízení informačních nebo komunikačních technologií za Koncovým bodem směrem k Účastníkovi.
- (33) **Závada** (dále též i "Porucha") - stav, kdy jeden nebo více parametrů Přípojky, resp. Zákaznického zařízení jsou horší než technické parametry uvedené ve Specifikaci služby, nebo stav, kdy je provoz Služby znemožněn z důvodů na straně O2. Za závadu z důvodů na straně O2 není považováno:
- a) závada na vnitřním vedení nebo na Zákaznickém zařízení, které není ve správě O2,
 - b) závada způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje O2, případně závady způsobené Účastníkem nebo činností vykonávanou třetí osobou pověřenou s vědomím účastníka,
 - c) závada způsobená prokazatelným fyzickým poškozením nebo odcizením infrastruktury, koncového zařízení nebo Zákaznického zařízení v prostorách využívaných účastníkem,
 - d) výpadek služby v rámci a rozsahu Periodické výluky provozu infrastruktury O2,
 - e) výpadek služby v rámci Plánované výluky provozu.
- (34) **Zřízená služba** – služba je považována za zřízenou ke dni uvedenému v Předávacím protokolu.

Článek 3 Charakteristika Služby

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

- (2) Služba je poskytována až po rozhraní definované v příslušné Specifikaci.
- (3) Vnitřní vedení za Koncovým bodem je majetkem Účastníka, příp. vlastníka objektu. Pokud O2 na základě požadavku Účastníka zřídí, opraví nebo provede změnu vnitřního vedení za Koncovým bodem, činí tak na náklady Účastníka.

Charakteristika služby Přenosu dat

- (4) Služby se podle Přípojky dělí na skupiny:
- a) služby na komutované Přípojce - služby s občasným přístupem k Síti.
 - b) služby s trvalým připojením k Síti.
- (5) Specifickou službou Přenosu dat je služba Ethernet, která může být realizována ve variantně jako několik Přípojek do Sítě nebo jako dvě Přípojky tvořící jedno propojení Koncových bodů.
- (6) Zvláštní skupinu tvoří služby Zákaznických koncových zařízení (dále jen „služby ZKZ“), které mohou být poskytovány prostřednictvím Zákaznických zařízení.
- (7) Přípojka je jednoznačně definována prostřednictvím identifikace Služby - Case ID, DNA, IP DNA, Relace pevného okruhu nebo, identifikací Účastníka sítě (NUI). Počet NUI přidělených Účastníkovi není obecně omezen. V případě Přípojky s komutovaným přístupem je NUI doprovázeno přípojným heslem.
- (8) O2 stanovuje DNA, IP DNA, Relace pevného okruhu, CASE ID, NUI i heslo.
- (9) Služba se poskytuje pod obchodními názvy: Privátní síť, IP Connect, Mezinárodní IP Connect, VPN Expres, Ethernet Line, Ethernet LAN, ZKZ.

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

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

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

Charakteristika služby Pronájmu okruhů

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

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

(12) Minimální soubor pronajímáných okruhů:

Typ okruhu	Technické charakteristiky	
	Specifikace rozhraní	Charakteristika připojení
Analogový telefonní, normální kvality	2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 451 ed. 1	2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 451 ed. 1
Analogový telefonní, speciální kvality	2 drát – ČSN ETS 300 449 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 452 ed. 1	2 drát – ČSN ETS 300 449 ed. 1 nebo 4 drát – ČSN ETS 300 452 ed. 1
Digitální s přenosovou rychlostí 64 kbit/s	ČSN ETS 300 288 ČSN ETS 300 288/A1 ¹⁾	ČSN ETS 300 289
Digitální s přenosovou rychlostí 2 048 kbit/s, nestrukturovaný	ČSN ETS 300 418 ed. 1	ČSN ETS 300 247 ČSN ETS 300 247/A1
Digitální s přenosovou rychlostí 2 048 kbit/s, strukturovaný	ČSN ETS 300 418 ed. 1	ČSN ETS 300 419 ed. 1

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

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

Charakteristika služby Pevného přístupu k Internetu

(14) Službou se rozumí zřízení plného přístupu k síti Internet, včetně zřízení Připojky, umožnění prohlížení na síti Internet, konfigurace, instalace a pronájem odpovídajícího routeru, přidělení a registrace IP adresního prostoru, poskytnutí schránky elektronické pošty (e-mail) a poskytnutí web hostingového prostoru.

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

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

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

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322..

150Mbps	145 Mbps
300Mbps	291 Mbps

Charakteristika služby INTERNET OnLine IP VPN

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

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

- (18) Služby IP Connect, VPN Expres, IOL Digital, IOL Ethernet, Internet Business, Internet Business Pro, IOL IP VPN Fixed, IP SEC VPN, Managed WiFi a Managed UPS je možné objednat v dohodnuté úrovni dle typu Služby sjednané SLA (dále jen „SLA DS“). Na základě SLA DS O2 Účastníkovi garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu opravy Přípojky.

Dostupnost úrovně SLA DS pro Služby, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak:

Název služby	Úroveň SLA				
	SLA 0	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4
IP Connect Basic, Internet Business, VPN Expres Komfort	Ano	Ano	Ne	Ne	Ne
IP Connect (Advanced, Classic), IOL Digital, Internet Business Pro, IP VPN Fixed	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne
IP Connect Profi	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
IP Connect GigaOptics, IOL Ethernet	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano

- (19) Doplnkové služby Managed Services (MLAN, MWAN) spočívají v poskytování dohledu, údržby a administrace síťové infrastruktury Účastníka v dohodnuté úrovni dle typu sjednané SLA (dále jen „SLA MS“). Na základě SLA MS O2 Účastníkovi garantuje vysokou dostupnost, zkrácenou dobu oprav závady a jiné dohodnuté parametry a dále předem definovaný rámec pro poskytování průběžných informací při provozních problémech u Přípojek (MWAN) nebo Zákaznických zařízení (MLAN) specifikovaných v Seznamu Přípojek a zařízení Služby s garantovanou úrovní, jež je nedílnou součástí Smlouvy. Doplnkové služby Managed Services (MWAN, MLAN) jsou poskytovány pod obchodními názvy: Managed WAN, resp. Managed LAN.
- V případě, že je se službou MWAN nabízena služba AntiDDoS, je podmínka, že SLA služby MWAN musí být v úrovni SLA3.
- (20) V měsíční ceně za SLA DS, MS je zahrnuta cena za užívání účtu pro přístup ke službě Aplikační portál (eWatch).
- (21) O2 1x za zúčtovací období vyhodnocuje dodržení parametrů garantovaných SLA. Report o hodnotách dosažených v uplynulém měsíci poskytne O2 Účastníkovi do 6. pracovního dne následujícího zúčtovacího období v Aplikačním portálu. Při nesplnění garantovaných parametrů ve sledovaném zúčtovacím období O2 snižuje měsíční cenu za službu o částku vypočtenou dle vzorců uvedených v čl. 9 těchto Provozních podmínek, a to na základě daňového dobropisu. Pokud byla Služba ve sledovaném zúčtovacím období poskytnuta alespoň v minimálním rozsahu, je snížení ceny limitováno tak, aby výsledná částka účtovaná v daném zúčtovacím období dosáhla minimální výše 50 Kč. Dosažení limitních hodnot garantovaných parametrů je ještě považováno za splnění podmínek SLA.
- (22) Služba Managed UPS (MUPS) poskytuje zálohu elektrického síťového napájení. Základem služby je záložní zařízení (UPS) instalované v lokalitě zákazníka a služba IP Connect nebo Internet Business v každé lokalitě provozu služby MUPS. Služba obsahuje veškeré činnosti potřebné k zajištění provozu služby – dohled, údržbu, servis a administraci záložního zařízení. Úroveň kvality poskytovaných služeb lze sjednat dle úrovně SLA služby (viz. úrovně SLA uvedené níže).
- (23) Služba Managed WIFI (MWIFI) poskytuje bezdrátově připojit koncového uživatele k vnitřní síti zákazníka. Základem služby je řízená síť přístupových bodů (AP) instalovaných v lokalitě/lokalitách zákazníka a služba IP Connect nebo Internet Business v každé lokalitě provozu služby MWIFI. Služba obsahuje veškeré činnosti potřebné k zajištění provozu služby – dohled, údržbu, servis a administraci koncového zařízení. Úroveň kvality poskytovaných služeb lze sjednat dle úrovně SLA služby (viz. úrovně SLA uvedené níže).
- (24) Závady způsobené živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie atd.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli O2 a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by O2 tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvíдалa, nejsou považovány za závady na straně O2 a nejsou započítávány ani do garantované dostupnosti, ani do garantované délky závady.
- (25) SLA DS se liší garantovanou dostupností Přípojky, limitem času na opravu a povinností uhradit sankci v případě nedodržení garantovaných parametrů. Pro úroveň SLA0 se neposkytuje úhrada

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322..

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

(26) Úrovně SLA DS:

Úroveň SLA DS		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Měsíční dostupnost	%	99,0	99,0	99,5	99,9	99,95
Max. délka poruchy celé služby	Hodin	12	12	6	4	4
Max. délka poruchy primární/záložní přípojky	Hodin	-	-	-	12	8
Doba Odezva	Minut	120	120	60	60	20
Informování o problému	Hodin	12	12	6	4	1
Sankce za nedodržení Parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Úroveň SLA MS		SLA0	SLA1	SLA2
Doba opravy	Hodin	NBD ^{*)}	24	12
Doba Odezvy	Minut	60	60	60
		-	15	15
Doba pokrytí	Hodin x den	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7	8x5 12x7 24x7
Proaktivita		Ano	Ano	ANO
		Ne	Ne	Ne
Informování o problému	Hodin	4	4	4
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano

^{*)}NBD = následující pracovní den.

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

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

Sankce SLA		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano
------------	--	----	-----	-----	-----	-----

Článek 4 Zřizování Služeb

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

Specifika služeb Přenosu dat na pevné Přípoice

O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, IČ 60193336
DIČ CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322..

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

Specifika služby Pronájmu okruhů

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

Specifika služby Pevného přístupu k Internetu

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

Specifika Doplnkové služby ZKZ

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

Zákaznické projekty Sítě

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

nákladů, které již vynaložil na realizaci tohoto zákaznického projektu, pokud jeho výsledku nemůže použít jinak.

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

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

Specifika Doplnkové služby Managed UPS

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

Specifika Doplnkových služeb SLA DS

- (28) Doplnkové služby SLA DS se sjednávají formou dodatku ke Specifikaci Služby.

Článek 5 Změny a zrušení Služby

- (1) Pro změnu Služby platí přiměřeně ustanovení o jejím zřizování.
- (2) Účastník může požádat o změnu parametrů Služby, resp. podmínek poskytované Služby v rámci Specifikace. Účastník uvede požadavek na změnu ve změnovém formuláři Specifikace a doručí jej prokazatelně O2.
- (3) Službu lze na základě řádně vyplněné Specifikace i Účastníkem přeložit za úplatu dle ceníku Služby na jiné místo v rámci Pevné sítě při současném splnění těchto předpokladů:
 - a) Účastník je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kam má být Služba přeložena;
 - b) u překládané Služby nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti za poskytnuté služby elektronických komunikací a jiné související činnosti;
 - c) Účastník uvede nezbytné identifikační a jiné údaje související s přeložením Služby a na požádání předloží O2 doklady prokazující správnost uvedených údajů.
 - d) Bude-li Účastník požadovat pro přeložení Služby použití již vybudovaných vnitřních rozvodů, uvede tuto skutečnost ve formuláři Specifikace. Pokud je Účastník jejich vlastníkem nebo správcem, uvede tuto skutečnost ve Specifikaci. Pokud Účastník není jejich vlastníkem, zajistí si souhlas vlastníka, popř. správce a doloží ho O2. Bez doložení výše uvedeného souhlasu nemůže O2 Přípojku zřídit.
- (4) O2 přeloží Službu na nové místo v rámci technických možností a časového pořadí uplatněných požadavků. Pokud žádost nesplňuje předpoklady uvedené v předchozím odstavci, je O2 oprávněna ho odmítnout.
- (5) Pokud je na daném Přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu přeložit samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Přípojném vedení. Pokud Účastník nemá zájem na přeložení některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném Přípojném vedení, budou tyto služby na žádost Účastníka zrušeny ke dni přeložení.
- (6) Službu lze na základě žádosti Účastníka přemístit za úplatu dle Ceníku Služby na jiné místo v rámci Pevné sítě v rámci budovy nebo i do jiné budovy nacházející se na souvislém pozemku téhož vlastníka. Pro přemístění se přiměřeně použijí ustanovení čl. 5.3., 5.4. a 5.5. těchto Provozních podmínek.
- (7) Přeložení Služby nebo změna typu připojení u Služby poskytované na dobu určitou je možná pouze se souhlasem O2 a za předpokladu, že touto změnou nedojde ke zmaření účelu uzavření Smlouvy na dobu určitou.
- (8) Účastnictví ke Službě je možné převést mezi dvěma Účastníky postupem dle čl. 9.9.3. Všeobecných podmínek.
- (9) Při převodu Služby je dosavadní Účastník povinen uhradit veškeré ceny za služby a další související činnosti poskytnuté do dne převodu Služby.
- (10) Pokud je na daném Přípojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu převést samostatně, ale pouze společně s ostatními službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Přípojném vedení. Pokud Účastník či Navrhovatel nemají zájem na převodu některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném přípojném vedení, budou tyto služby na žádost dosavadního Účastníka (resp. Navrhovatele) zrušeny.
- (11) Při vyřizování požadavku na změnu Služby, který vyžaduje ověření (např. přeložení Služby, změna typu připojení, apod.) se postupuje analogicky s ustanoveními čl. 4 těchto Provozních podmínek.
- (12) V případě přeložení Služby nebo změny typu připojení může dojít k dočasnému přerušení poskytování Služby a tento výpadek Služby není považován za závadu služby.
- (13) Pokud Účastník služby Přenosu dat nebo Pronájmu okruhů, poskytnuté jako mezinárodní služba, zruší Službu před uplynutím sjednané doby, zavazuje se uhradit O2 veškeré náklady, které O2

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

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

Článek 6 Ohlašování závad a jejich odstraňování

- (1) Účastník ohlašuje závady Služby telefonem nebo pomocí Aplikačního portálu na příslušné pracoviště O2. Osoba, která ohlašuje závadu je povinna ohlásit své jméno, příjmení, telefon, email, IČ a obchodní název společnosti jenž je účastníkem, obchodní název a identifikaci přípojky Služby na které se vyskytla závada, adresu umístění přípojky Služby, čas zjištění závady, informace o kontrole napájení a restartování Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, stav signalizačních diod Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, stav kabeláže Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, okolnosti a popis projevu závady, časový rámec kdy může O2 provést servisní zásah v místě umístění služby a kontakty na technicky způsobilou osobu pro součinnost v místě umístění přípojky služby. O2 je oprávněna požadovat po Účastníkovi písemné nebo elektronické potvrzení ohlášené závady.
- (2) V případě, že Účastník nezná identifikaci Přípojky Služby, resp. Zákaznického zařízení, O2 musí identifikovat Přípojku služby, resp. Zákaznické zařízení z databáze, považuje se za čas Začátku opravy závady, čas kdy byla Přípojka služby, resp. Zákaznické zařízení úspěšně identifikovány.
- (3) Ohlásit závadu je oprávněna předem definovaná Kontaktní osoba prostřednictvím předem definovaného telefonního čísla kontaktní osoby nebo na základě identifikace kódem pro telefonickou komunikaci. Dále technicky způsobilá osoba účastníka bez identifikace na placené lince 720720777.
- (4) Pracoviště O2 pro nepřetržitý příjem ohlášení závad:

Linka pro korporátní zákazníky:

800 111 777, výběr volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“

Linka pro zákazníky veřejné správy:

800 222 777, výběr volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“

Linka pro firemní zákazníky

800 203 203, výběr volby v interaktivním průvodci „Ohlášení poruchy datové služby“

- (5) Pro doplnění informací k nahlášené závadě může Účastník pro snazší komunikaci využít email sd@o2.cz. Do předmětu se je Účastník povinen uvést číslo evidované závady.
- (6) Jako potvrzení nahlášení závady je O2 poskytnout účastníkovi číslo evidované závady, čas Začátku opravy závady a jméno operátora, který provedl evidenci závady.
- (7) Účastník si může s O2 sjednat za úplaty formou SLA specifické podmínky a postupy pro odstraňování závad (viz čl. 6 odst. 10 a násl.).
- (8) O2 má právo ověřit u Účastníka nebo u pověřené technicky způsobilé osoby, že závada není na Přiřazených prostředcích Účastníka. Účastník je povinen O2 tuto informaci poskytnout a umožnit vstup ke Koncovým zařízením, Zákaznickým zařízením a Přiřazeným prostředkům infrastruktury pro ověření informace. Účastník je povinen poskytnout součinnost své technicky způsobilé osoby pro lokalizaci a odstranění závady. V rámci této součinnosti Účastník zajistí vstup osobám odstraňujícím závady na straně O2 do všech prostor souvisejících se Službou. Pokud Účastník součinnost při odstraňování závady nezajistí nebo tak učiní v prodlení, O2 může odepřít Účastníkovi

vrácení poměrné části měsíční ceny za používání Služby. Neposkytnutím součinnosti ze strany Účastníka vzniká dále O2 právo na náhradu případné škody.

- (9) Pokud není mezi smluvními stranami sjednána SLA nebo pokud není v Cenících stanoveno jinak, zahájí O2 práce na odstraňování závady nejpozději do 2 hodin od přijetí hlášení o závadě podle bodu 1 tohoto článku.
- (10) O2 je povinna poskytnout Kontaktní osobě nebo nahlašovateli závady na základě jeho telefonické žádosti nebo e-mailem (sd@o2.cz) informace o postupu odstraňování závady na příslušném pracovišti O2. Kontaktní osoba nebo nahlašovatel závady musí uvést číslo evidence závady, popřípadě identifikaci dotčené přípojky služby.
- (11) Pokud není mezi smluvními stranami sjednána SLA nebo pokud není v Cenících stanoveno jinak, Doba opravy, nepřesáhne 72 hodin, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost (např.: záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, válečným konfliktem, teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi).
- (12) Odstraňování Závad na zahraniční části Mezinárodního okruhu nebo Mezinárodní datové služby, stejně tak jako výše a způsob finančních náhrad z titulu neposkytnutí Služby v důsledku závady zahraniční části Mezinárodního okruhu se řídí všeobecnými podmínkami zahraničního operátora. O2 negarantuje Dobu opravy pokud není mezi smluvními stranami sjednáno SLA. O2 se zavazuje k poskytnutí potřebné součinnosti pro lokalizaci příčin závady a minimalizaci Doby opravy
- (13) V případě Přerušení opravy závady O2 aktivně informuje Nahlašovatele závady o nezbytné potřebě součinnosti účastníka.
- (14) Závada je ukončena na základě potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady nahlašovatelem nebo Kontaktní osobou. Hlášení o ukončení závady sdělí O2 Účastníkovi dohodnutým způsobem telefonem, e-mailem. Toto hlášení obsahuje:
- a) Identifikaci Přípojky služby (přidělený identifikátor), resp. Zákaznického zařízení
 - b) Číslo závady (číslo poruchového lístku)
 - c) Začátek opravy závady
 - d) Přerušení opravy závady
 - e) Doba opravy
 - f) Návrh času Ukončení opravy závady
- (15) Pokud nahlašovatel nebo Kontaktní osoba neposkytnou součinnost pro potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady nebo neposkytne O2 do 24 hodin vyjádření o potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady na základě provedeného hlášení podle bodu 14 tohoto článku je O2 oprávněno k uzavření závady bez potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady Účastníkem.
- (16) Pokud je závada Služby způsobena závadou na vnitřních rozvodech v lokalitě Účastníka, které nejsou ve vlastnictví O2, O2 tuto skutečnost oznámí Účastníkovi bezodkladně po jejím zjištění. Za závadu na vnitřních rozvodech O2 neodpovídá, pokud ji sama nezpůsobila. Pokud na žádost Účastníka odstraní O2 závadu na vnitřních rozvodech, které nejsou ve vlastnictví O2, má O2 nárok na zaplacení ceny za odstranění závady odvozené od skutečných nákladů.
- (17) V případě nespokojenosti s průběhem ohlášení a odstranění závady lze uplatnit stížnost na SLA_data@o2.cz. Na všechny relevantní stížnosti na zajištění datové služby poskytne O2 vyjádření nejpozději do 15 kalendářních dnů telefonicky nebo písemně na email osoby jenž podala stížnost.

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

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

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

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

- (20) V případě sjednání doplňkové služby MWAN/MLAN/MWIFI a MUPS s Proaktivitou identifikuje vzniklé závady Služeb primárně O2 pomocí nástrojů řízení sítě. O2 aktivně vytváří záznam o závadě a aktivně zahájí diagnostiku příčin závady (výpadku služby). Začátek opravy závady je roven začátku výpadku služby. O2 neprodleně informuje Kontaktní osoby o vzniklé závadě a žádá o součinnost - informace o kontrole napájení, stavu a restartování Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, informace o stavu kabeláže Koncového zařízení a Zákaznického zařízení, informací o časovém rámci kdy může O2 provést servisní zásah v místě umístění služby a kontakty na technicky způsobilou osobu pro součinnost v místě umístění přípojky služby.
- (21) O2 garantuje Dobu odezvy – aktivní kontaktování technicky způsobilé osoby účastníka pro součinnost v místě umístění přípojky služby nebo Kontaktní osoby, technickým specialistou O2 za účelem provedení prvotní diagnostiky a odhadu doby nezbytné pro uvedení Služby do provozu.
- (22) O2 aktivně informuje dohodnutým způsobem Kontaktní osoby nebo Nahlašovatele o průběhu odstranění závady podle uzavřeného SLA. Struktura poskytované informace je:
- a) Identifikace Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení
 - b) Obchodní název Účastníka
 - c) Jméno operátora a jeho pracoviště
 - d) Číslo závady (číslo poruchového lístku)
 - e) Účastníkem odsouhlasený Začátek opravy závady
 - f) Pravděpodobná příčina výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR.atd.).
 - g) Rozhodnutí (založené na výsledku diagnostiky, pokud byla možná) o nutnosti vyslání pracovníků údržby k další lokalizaci závady či její opravě až do místa ukončení Přípojky v objektu Účastníka.
 - h) Opatření podniknutá k opravě závady a předpokládaný čas jejího ukončení.

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

- (23) O2 aktivně informuje dohodnutým způsobem Kontaktní osoby nebo nahlašovatele o Ukončení opravy závady podle uzavřeného SLA. Struktura poskytované informace je:
- a) Identifikace Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení
 - b) Obchodní název Účastníka
 - c) Jméno operátora a jeho pracoviště
 - d) Číslo závady (číslo poruchového lístku)
 - e) Začátek opravy závady
 - f) Přerušení opravy závady
 - g) Doba opravy
 - h) Návrh času Ukončení opravy závady
 - i) Zjištěné příčině výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR.atd.).
 - j) Provedeném servisním zásahu a činnostech za účelem odstranění závady

- (24) V případě neodkladné údržby, která není Plánovanou výlukou provozu nebo Preventivní výlukou provozu může O2 odstavit danou Přípojku služby, resp. Zákaznické zařízení kdykoli, vždy však Účastníkovi nahlásí rozsah a předpokládanou dobu výluky Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení. Výluka provozu se v tomto případě považuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se započítává.

Článek 7 Práva a povinnosti O2

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

- (13) O2 má právo odmítnout, případně zrušit poskytnutí SLA ke Službě, popř. Zákaznickému zařízení, u něž nelze předpokládat dostatečnou míru provozní spolehlivosti a garance technických parametrů.
- (14) O2 je povinna poskytovat Účastníkovi na jeho žádost průběžné informace o postupu zřizování Služeb.
- (15) V případech, kdy služba Managed LAN, využívá k přístupu datovou službu jiného poskytovatele, není O2 odpovědný za závady na datové službě jiného poskytovatele.

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

- (16) Plánovanou výlukou provozu oznámí O2 Kontaktní osobě Účastníka z příslušného pracoviště O2 minimálně 10 kalendářních dnů předem. O2 si vyhrazuje provést 2 výluky provozu ročně pro zásadní změny v rozvoji a pro provedení pravidelné údržby a to v úhrnné délce maximálně 12 hodin ročně. Pokud O2 nedodrží plánovaný termín výluky, je povinen převzít nefunkční Připojku, resp. Zákaznické zařízení do závady.

Článek 8 Práva a povinnosti Účastníka

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

Článek 9 Výpočet snížení ceny při nedodržení garantovaných parametrů SLA

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

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny při nedodržení měsíční dostupnosti Přípojky

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

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

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

Pozn.: D_g a D_s dosadíte jako číselnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 99,5

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

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

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za překročení doby opravy

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

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

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

* cena za Přípojku bez virtuálního okruhu a ostatních doplňkových služeb

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

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za nedodržení měsíční dostupnosti

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

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

D_g garantovaná měsíční dostupnost

D_s skutečně dosažená dostupnost

k_D koeficient za nedodržení dostupnosti

C_m měsíční cena za Připojku Služby * [Kč]

Pozn.: D_g a D_s dosadíte jako číselnou hodnotu, tj. 99,5 % odpovídá 99,5

* cena za Připojku bez virtuálního okruhu bez ostatních doplňkových služeb

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

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za překročení doby opravy

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

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

t_{limit} časový limit na opravu dle SLA [hod]

t délka závady [hod]

k_O koeficient pro výpočet částky za překročení opravy

C_m měsíční cena za Připojku Služby * [Kč]

* cena za Připojku bez virtuálního okruhu a ostatních doplňkových služeb

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

Tabulka koeficientů pro výpočet částky za překročení doby opravy služby MLAN a MUS (platné pro úrovně SLA0 až SLA3) a MWIFI (platné úrovně SLA0 až SLA4)

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

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

t limit	časový limit na opravu dle SLA [hod]
t	délka závady [hod]
k ₀	koeficient pro výpočet částky za překročení opravy
C _m	měsíční cena za danou Službu v lokalitě * [Kč]

* cena za doplňkovou službu MLAN, resp. MUPS, MWIFI

Článek 10 Závěrečné ustanovení

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

V Praze dne: 1.7.2016

Za O2 Czech Republic a.s.:

Ing. Petr Štajner
Ředitel, Business Marketing & Intelligence

