

SMLOUVA

O Poskytování služby Housing datová centra HC Nagano a HC Chodov 2015-2016“

(číslo **Objednatele** : S2014-0201, číslo DMS: 1098-2014-13310

č.sp. 59VD21314/2011-12120, č.j. 79319/2014-MZE-13310, č.sp. projektu 1SA26072/2014-13310)

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

se sídlem: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město

IČ: 00020478

bank. spojení: Česká národní banka, Praha 1, č. účtu: 1226-001/0710

jejímž jménem jedná: David Šetina, vrchní ředitel sekce informačních a komunikačních technologií

(dále jen „**Objednatel**“)

a

O2 Czech Republic a.s.

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

IČ: 60193336, DIČ: CZ 60193336

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl B, vložka 2322

bankovní spojení: Komerční banka a.s., číslo účtu: 27-4908440207/0100

jejímž jménem jedná: Ing. Tomáš Budník, místopředseda představenstva a

Michal Frankl, člen představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“)

dnešního dne uzavřely na základě výsledku výběrového řízení **Objednatele** , s názvem „POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC CHODOV 2015-2016,“ tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 23 odst. 4 písm. b) a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**“), a podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“)

11

11

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

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Vzhledem k tomu, že:

1.1.1 Vláda České republiky přijala dne 27. února 2013 usnesení č. 138, o aktuálním stavu zadávacího řízení na veřejnou zakázku Poskytování služeb KIVS-2013-2017 (dále jen „**Usnesení Vlády ČR**“), kterým uložila ministrům a vedoucím ostatních ústředních správních úřadů zabezpečit nákup odpovídajících datových a hlasových služeb Komunikační infrastruktury veřejné správy v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**“), kdy lze uplatnit ustanovení § 23 odst. 4 písm. b) jako krajně naléhavý případ, a to na dobu nezbytně nutnou, přičemž takto uzavřené smlouvy budou obsahovat ustanovení o možnosti výpovědi objednatele bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou;

1.1.2 na základě Usnesení vlády ČR a v souladu s příslušnými právními předpisy zahájil Objednatel výzvou k jednání v jednacím řízení bez uveřejnění ze dne 11.12.2014 zadávací řízení na zadání veřejné zakázky s názvem „Poskytování služby Housing datová centra HC Nagano a HC Chodov 2015+“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“), jejímž předmětem je zajištění poskytování služby Housing datová centra HC Nagano a HC Chodov v období po skončení platnosti stávající smlouvy č. S2012-0028 o zajištění služeb komunikační infrastruktury veřejné správy 2012 – 2013 ze dne 27. 3. 2012, ve znění jejích dodatků č. 1, 2 a 3, tj. po 31.12.2014, jejíž součástí bylo i poskytování služeb obdobných Službám dle této Smlouvy.

1.1.3 Objednatel v souladu se ZVZ vybral v rámci pro realizaci Veřejné zakázky nabídku Poskytovatele;

1.2 smluvní strany se dohodly na následujícím.

2. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

2.1 Objednatel prohlašuje, že:

2.1.1 je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a

2.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

2.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

2.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, a

- 2.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, zejména, že má nezbytná schválení jednotlivých orgánů Poskytovatele, popř. jiných subjektů a je právně způsobilý k uzavření této Smlouvy a k realizaci plnění zamýšleného touto Smlouvou, a to za podmínek dle této Smlouvy, a že osoby podepisující tuto Smlouvu jménem nebo za Poskytovatele jsou k tomuto řádně oprávněny; a
- 2.2.3 Poskytovatel není v platební neschopnosti a podle nejlepšího vědomí Poskytovatele neprobíhají žádná řízení týkající se likvidace, úpadku, exekuce, prodeje podniku Poskytovatele nebo jeho části nebo jiná řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“) včetně smírčího řízení, insolvenčního řízení nebo ujednání s věřiteli ve vztahu k likvidaci, exekuci, prodeji podniku nebo části podniku nebo jiné řízení o úpadku ve vztahu k Poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje Objednatele bezodkladně informovat o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti. Podle nejlepšího vědomí Poskytovatele nebyly podniknuty žádné kroky k vynucení jakéhokoli zajištění majetku Poskytovatele a nedošlo k žádné události, která by zakládala právo takové zajištění vynucovat; výrazem „nejlepší vědomí Poskytovatele“ se v této Smlouvě rozumí informace, které management a odpovědní pracovníci Poskytovatele mají nebo by měli mít či znát při postupu s péčí řádného hospodáře; a
- 2.2.4 je na základě veškerých nezbytných úkonů, které učinil, řádně a platně oprávněn k tomu, aby uzavřel a plnil tuto Smlouvu po celé období, na které se uzavírá, a pokud tato Smlouva výslovně nestanoví jinak, nebude za tímto účelem nutný žádný souhlas, zproštění, schválení, licence, jmenování ani oprávnění či jakékoli prohlášení, oznámení o učinění podání jakékoli osobě nebo instituci, a nezakládá se tím ani nebude založeno žádné porušení ujednání či dohody, rozsudků, rozhodčích nálezů a právních předpisů, kde je Poskytovatel jednou ze stran nebo jimiž je vázán Poskytovatel či jakákoliv část jeho majetku;
- 2.2.5 tato Smlouva představuje platný a právně závazný závazek Poskytovatele, který je vůči Poskytovateli vynutitelný v souladu s podmínkami této Smlouvy;
- 2.2.6 dle nejlepšího vědomí Poskytovatel má nezbytná osvědčení, individuální oprávnění a další případná osvědčení vyžadovaná zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoEK**“), případně dalšími právními předpisy a zavazuje se udržovat v platnosti ve všech zásadních ohledech licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná po celou dobu účinnosti této Smlouvy a je oprávněn k případnému poskytnutí licence dle odstavce 21.9 této Smlouvy.

- 2.2.7 Poskytovatel je pojištěn na škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s výší pojistného plnění minimálně 100.000.000,- Kč se spoluúčastí maximálně 10 % z částky pojistného plnění a zavazuje se udržovat platnost tohoto pojištění po celou dobu trvání Smlouvy.

3. ÚČEL SMLOUVY

- 3.1 Účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky, která tvoří přílohu Smlouvy jako její Příloha č. 5 (dále jen „Zadávací dokumentace“) a stanovení způsobu a podmínek poskytování služeb datových center, jak jsou specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Služby“).
- 3.2 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
- 3.2.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací,
- 3.2.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace.

4. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 4.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli Služby specifikované dále v této Smlouvě, a to za podmínek blíže sjednaných v této Smlouvě včetně jejích příloh, zejména v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 4.2 Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele uhradit Poskytovateli sjednanou cenu za Služby poskytované Poskytovatelem Objednateli, a to za podmínek blíže sjednaných v této Smlouvě.

5. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby, které jsou blíže vymezeny v Příloze č. 1 této Smlouvy, a to v množství, místě a čase blíže vymezeném ve vztahu k jednotlivým Službám uvedeným v Příloze č. 1 této Smlouvy a v souladu s požadavky vztahujícími se k poskytovaným Službám.
- 5.2 Poskytovatel je oprávněn, pokud nebude dohodnuto jinak, k plnění svých závazků dle této Smlouvy, jakožto i k poskytování Služeb a plnění svých dalších závazků dle této Smlouvy, používat jako subdodavatele třetí osoby. V případě použití subdodavatele není jakkoli dotčena odpovědnost Poskytovatele za případné nesplnění či vadné plnění příslušných závazků.

6. SLUŽBY POSKYTOVANÉ DLE TÉTO SMLOUVY

- 6.1 Služby poskytované dle této Smlouvy jsou v Příloze č. 1 této Smlouvy vymezeny v příslušném Katalogovém listu, který je vždy nedílnou součástí Přílohy č. 1 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle této Smlouvy v souladu s těmito Katalogovými listy.
- 6.2 Služby poskytované dle této Smlouvy mají svůj specifický nezaměnitelný charakter, a proto smluvní strany upravují jejich poskytování ve formě smlouvy nepojmenované dle § 1746 odst. občanského zákoníku, a vylučují tudíž použití § 2201 a násl. občanského zákoníku o nájmu a § 2332 a násl. občanského zákoníku o pachtu.

7. CENA ZA SLUŽBY POSKYTOVANÉ DLE TÉTO SMLOUVY

- 7.1 Smluvní strany se dohodly, že cena za Služby poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy, bude vypočtena na základě cenových údajů obsažených v Katalogových listech tvořících součást Přílohy č. 1 této Smlouvy a v souladu s ostatními ustanoveními této Smlouvy s tím, že:
- celková účtovaná cena za elektrickou energii za poskytované Služby bude odpovídat jednotkové ceně za 1kWh vynásobenou pravidelně změřenou hodnotou a následně vynásobenou celkovým počtem kWh za dobu účinnosti Smlouvy.
 - platba za poskytované Služby dle příslušného Katalogového listu bude promítnuta do daňového dokladu/faktury/ za rozhodné období, ve kterém byly Služby poskytovány.
- 7.2 Cena za poskytované Služby sjednaná v této Smlouvě je cenou maximální, konečnou a nepřekročitelnou, přičemž její výši není možné změnit s výjimkou změny daňových předpisů týkajících se daně z přidané hodnoty (DPH), popř. změny dle článku 10.1. této Smlouvy učiněné v souladu se ZVZ.

8. FAKTURACE A POŽADAVKY NA ZAJIŠTĚNÍ SLEDOVÁNÍ VLASTNÍCH NÁKLADŮ OBJEDNATELE

- 8.1 Poskytovatel bude vystavovat daňový doklad na vrub Objednatele. Nebude-li Objednatel písemně požadovat jinak, vystaví Poskytovatel daňový doklad s rozpadem (rozpisem) ceny Služby dle Katalogových listů obsažených v Příloze č. 1 této Smlouvy, které byly v příslušném období poskytnuty Objednateli. Příslušným rozhodným obdobím se rozumí jeden (1) kalendářní měsíc, není-li v Katalogových listech stanoveno jinak. Platby za jednorázovou cenu, je-li tak cena označena v Katalogových listech, budou hrazeny na základě samostatných daňových dokladů na vrub Objednatele.
- 8.2 Poskytovatel je povinen vystavit a doručit elektronicky Objednateli nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů po ukončení příslušného zúčtovacího období podklad pro vyúčtování ceny za příslušné Služby a dané zúčtovací období poskytnuté Objednateli, včetně předvyplněného akceptačního protokolu, jehož vzor je uveden v Příloze č. 6 této Smlouvy. Objednatel je po doručení podkladů oprávněn nejpozději do tří (3) pracovních dnů doručit Poskytovateli

připomínky k daným podkladům, včetně vyjádření k návrhu akceptačního protokolu. V případě oprávněných připomínek Poskytovatel upraví dané vyúčtování ceny za příslušné zúčtovací období. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele vystavit daňový doklad v řádném termínu v souladu s příslušnými právními předpisy. Doručením či nedoručením připomínek ze strany Objednatele k příslušným podkladům nejsou dotčena práva Objednatele na reklamaci vyúčtované ceny za danou Službu a dané zúčtovací období, práva z vad plnění Poskytovatele, včetně případných práv na poskytnutí slevy z ceny, uplatnění sankcí apod. Případné reklamační řízení se řídí příslušnými ustanoveními ZoEK. Z důvodu právní opatrnosti smluvní strany prohlašují, že vylučují použití ustanovení § 2605 odst. 2 občanského zákoníku.

- 8.3 Jakýkoliv daňový doklad (faktura) bude vystaven a doručen Objednateli nejpozději do patnáctého (15.) dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po skončení příslušného kalendářního měsíce a bude obsahovat podrobný rozpis Služeb poskytnutých ze strany Poskytovatele v příslušném kalendářním měsíci a akceptační protokol, stvrzený Objednatelem. Lhůta splatnosti veškerých řádně vystavených daňových dokladů činí třicet (30) ode dne jejich doručení Objednateli.
- 8.4 Objednatel má právo daňový doklad – fakturu Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, (i) obsahuje-li nesprávné údaje, (ii) chybí-li na daňovém dokladu – faktuře některá z náležitostí a příloh. Nová lhůta splatnosti v délce dvacet jedna (21) kalendářních dnů počne plynout ode dne doručení opraveného daňového dokladu – faktury Objednateli.
- 8.5 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitě částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

9. SMLUVNÍ POKUTY V PŘÍPADĚ VAD PLNĚNÍ

- 9.1 V případě vad plnění dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokuty dle Přílohy č. 2 této Smlouvy.

10. PRÁVO OBJEDNATELE UPLATŇOVAT ZMĚNOVÉ POŽADAVKY

- 10.1 Objednatel má právo kdykoliv během účinnosti této Smlouvy písemně uplatnit u Poskytovatele změnové požadavky ve vztahu ke Službám poskytovaným dle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen změnovým požadavkům Objednatele vyhovět za dodržení podmínek dle této Smlouvy a ZVZ.

11. KVALITA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 11.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v kvalitě sjednané touto Smlouvou, zejména její Přílohou č. 1 a Přílohou č. 2.

12. CENTRÁLNÍ DOHLEDOVÉ MÍSTO (HelpDesk MZe a non-stop služba Poskytovatele)

- 12.1 Objednatel má centrální dohledové místo, jehož prostřednictvím budou jakékoli Incidenty, tj. incidenty kategorie A nebo incidenty kategorie B, jak jsou definovány v odstavci 2.2. Přílohy č. 2, ve vztahu ke Službám poskytovaným dle této Smlouvy hlášeny Poskytovateli.
- 12.2 Poskytovatel se zavazuje, že bude centrálnímu dohledovému místu poskytovat aktuální informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle této Smlouvy, a to v elektronické formě a umožní centrálnímu dohledovému místu přístup do zákaznických informačních systémů Poskytovatele obsahujících informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle této Smlouvy.
- 12.3 U Služeb, pro něž jsou v Katalogovém listu stanoveny SLA, je Poskytovatel povinen odstranit závady Služeb ve lhůtách stanovených SLA dané Služby. Není-li daná lhůta v rámci SLA sjednána, je Poskytovatel povinen poskytovat Služby v souladu se sjednaným parametrem dostupnosti. Pokud Poskytovatel tuto svoji povinnost nesplní, je povinen zaplatit smluvní pokutu sjednanou v Příloze č. 2 této Smlouvy. U Služeb, pro které není v Katalogovém listu uvedeno SLA, je Poskytovatel povinen odstranit závadu do tří (3) pracovních dnů od nahlášení závady v rámci centrálního dohledového místa, nedohodnou-li se Objednatel a Poskytovatel jinak. Pokud Poskytovatel ve lhůtách pro odstranění závady příslušnou závadu neodstraní, je povinen snížit cenu nebo po dohodě s Objednatelem zajistit poskytnutí této Služby, u níž není sjednáno SLA, náhradním způsobem. Všechny výše uvedené lhůty pro odstranění závad se prodlužují o dobu, po kterou Objednatel neposkytne Poskytovateli součinnost (nepřístupnost pracoviště atd.), a to za podmínky a v rozsahu, pro který Poskytovatel na neposkytnutí požadované součinnosti bezodkladně (není-li dohodnuto mezi Objednatelem a Poskytovatelem jinak) Objednatele písemně upozornil, včetně uvedení důsledků neposkytnutí této součinnosti.
- 12.4 Záležitosti upravené v tomto článku mohou být, pouze co se týče technických a procesních úprav HelpDesk MZe, ze strany Objednatele blíže jednostranně konkretizovány.
- 12.5 V případě plánované odstávky parametru Služby musí Poskytovatel prostřednictvím HelpDesk MZe zaslat Objednateli žádost o schválení odstávky minimálně 30 kalendářních dnů předem. Objednatel se musí vyjádřit do 10 kalendářních dnů.
- 12.6 Poskytovatel je do pěti (5) pracovních dnů od účinnosti této Smlouvy povinen písemným vyjádřením adresovaným Objednateli uvést telefonní číslo a další kontaktní údaje, na kterých bude existovat non-stop služba, která bude zaznamenávat všechny hlášené incidenty Objednatele.
- 12.7 v případě, kdy Objednatel zjistí závadu poskytovaných Služeb co do jejích parametrů dle Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2 této Smlouvy, bez zbytečného odkladu ji nahlásí Poskytovateli na kontaktní údaje (non-stop službu) dle odst. 12.6 této Smlouvy.

- 12.8 Poskytovatel je povinen po nahlášení závady dle této Smlouvy provést bez zbytečného odkladu analýzu závady, a pokud zjistí, že je závada na straně Poskytovatele, závadu odstranit a tento stav nahlásit na centrální dohledové místo.

13. BEZPLATNOST SLUŽEB POSKYTOVANÝCH DLE ČLÁNKU 12

- 13.1 Poskytovateli nenáleží za služby poskytované v souvislosti s realizací dohledu dle článku 12 této Smlouvy jakákoli úplata a tyto služby jsou Poskytovatelem poskytovány bezúplatně.
- 13.2 Odstranění jakékoli závady Služeb vzniklé z důvodů ležících na straně Poskytovatele je Poskytovatel povinen poskytnout bezúplatně.

14. PLATNOST A ÚČINNOST TÉTO SMLOUVY

- 14.1 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti ode dne 1. ledna 2015.

15. DOBA TRVÁNÍ TÉTO SMLOUVY

- 15.1 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, která uplyne dne 31. prosince 2016.

16. ZÁNİK TÉTO SMLOUVY PŘED UPLYNUTÍM DOBY JEJÍHO TRVÁNÍ

- 16.1 Smluvní strany se dohodly, že před okamžikem zániku této Smlouvy dle článku 15 této Smlouvy lze tuto Smlouvu ukončit výhradně na základě písemné dohody Smluvních stran, nebo na základě výpovědi, popř. odstoupení od Smlouvy upravených v této Smlouvě, a to bez jakýchkoli sankcí: (i) výpovědi s dvouměsíční výpovědní lhůtou doručené ze strany Objednatele Poskytovateli v případě, že se Poskytovatel dopustí podstatného porušení této Smlouvy uvedeného v článku 17 níže a/nebo (ii) výpovědi s tříměsíční výpovědní lhůtou doručené ze strany Objednatele Poskytovateli bez uvedení důvodů, a to i částečně. Poskytovatel může dát výpověď bez udání důvodů s roční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůty dle tohoto odstavce začínají plynout prvním dnem následujícího kalendářního měsíce od doručení výpovědi Poskytovateli/Objednateli. Obě smluvní strany mají právo po vzájemné dohodě prodloužit výpovědní lhůtu.
- 16.2 Smluvní strany se dále dohodly, že v případě nebude-li schválena částka ze státního rozpočtu, či z jiných zdrojů (např. z EU), která je potřebná k úhradě za plnění této Smlouvy v následujícím roce, je Objednatel oprávněn tuto Smlouvu vypovědět s účinností ke dni doručení výpovědi Poskytovateli.
- 16.3 Odstoupit od Smlouvy lze, stanoví-li tak v souladu s § 2001 občanského zákoníku zákon.

17. PODSTATNÉ PORUŠENÍ POVINNOSTÍ POSKYTOVATELEM

- 17.1 Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že pro účely této Smlouvy je porušení podstatné, jestliže Poskytovatel porušující tuto Smlouvu věděl v době uzavření této Smlouvy nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu této Smlouvy, který vyplývá z jejího obsahu, že Objednatel nebude mít zájem na plnění povinností při takovém porušení této Smlouvy. To se týká i případů poskytnutí vadného plnění ze strany Poskytovatele.
- 17.2 Smluvní strany se dále dohodly a souhlasí, že pro účely této Smlouvy je porušení podstatné rovněž v případech výslovně tak označených v Příloze č. 2 k této Smlouvě a v jiných ustanoveních této Smlouvy.
- 17.3 Smluvní strany se dále dohodly a souhlasí, že pro účely této Smlouvy je porušení podstatné rovněž v případě pokud prohlášení Poskytovatele dle odst. 2.2 této Smlouvy se stane nepravdivým.

18. PROHLÁŠENÍ POSKYTOVATELE

- 18.1 Poskytovatel tímto prohlašuje, že veškerá prohlášení Poskytovatele daná Objednateli výše v článku 2 této Smlouvy jsou ke dni uzavření této Smlouvy platná a pravdivá.
- 18.2 V případě, že se jakékoli prohlášení Poskytovatele dle této Smlouvy ukáže jako nepravdivé, nahradí Poskytovatel Objednateli veškerou škodu nebo újmu, která Objednateli vznikne v důsledku takového stavu. Nepravdivost prohlášení Poskytovatele a/nebo porušení závazku nahradit vzniklou škodu či újmu je považováno za podstatné porušení této Smlouvy.
- 18.3 Poskytovatel se zavazuje vyvinout dostatečné úsilí pro to, aby prohlášení Poskytovatele dle této Smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Porušení tohoto závazku je považováno za podstatné porušení této Smlouvy.

19. NÁHRADA ŠKODY A SANKCE DLE TÉTO SMLOUVY

- 19.1 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že se jedná o porušení povinností, na kterou se dle této Smlouvy vztahuje smluvní pokuta.
- 19.2 V případě porušení povinností, včetně vadného plnění, Poskytovatele dle ujednání obsažených v Příloze č. 2 této Smlouvy a v Katalogových listech obsažených v Příloze č. 1 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši stanovené v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 19.3 V případě podstatného porušení povinností ze strany Poskytovatele dle čl. 17 je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 19.4 Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné jednadvacátý (21.) den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

- 19.5 Žádná ze smluvních stran není povinna nahradit škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky (§ 2913 odst. 2 občanského zákoníku). Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto mimořádných nepředvídatelných a nepřekonatelných překážek.

20. VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVATELE

- 20.1 Součástí této Smlouvy jsou i Obchodní podmínky pro poskytování služeb managed hosting, O2 cloud, housing a O2 virtual desktop a Provozní řád datových center a Provozní podmínky pro poskytování služeb Přenosu dat, Pronájmu okruhů a Pevného přístupu k Internetu (dále jen „Všeobecné podmínky Poskytovatele“). V případě, že některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek Poskytovatele jsou v rozporu s touto Smlouvou, mají ustanovení této Smlouvy přednost. Všeobecné podmínky Poskytovatele tvoří Přílohu č.3 této Smlouvy.

21. DŮVĚRNOST INFORMACÍ A OCHRANA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 21.1 Důvěrné informace a závazek k jejich ochraně
- 21.1.1 Žádná ze smluvních stran není oprávněna zpřístupnit jakékoli třetí straně, ani použít nebo využít k jakémukoli účelu jakékoli informace týkající se ostatních smluvních stran nebo jejich zástupců, spřízněných osob, podnikatelské činnosti a obchodů zamýšlených touto Smlouvou (dále jen „Důvěrné informace“), jež získá nebo získala na základě této Smlouvy, vyjma pokud tak učiní (i) s předchozím písemným souhlasem příslušné smluvní strany, nebo (ii) v souladu s požadavky příslušných právních předpisů (včetně práva Objednatele zveřejnit tuto Smlouvu v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů), platných účetních předpisů, platných burzovních předpisů a rozhodnutí příslušného soudu či jiného oprávněného orgánu veřejné moci, nebo (iii) pokud to tato Smlouva výslovně umožňuje.
- 21.1.2 Žádné ustanovení této Smlouvy není obchodním tajemstvím Poskytovatele a bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn tuto Smlouvu uveřejnit.
- 21.2 Pro účely této Smlouvy se za Důvěrné informace nepokládají žádné informace, jež:
- 21.2.1 které se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,

- 21.2.2 které měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
- 21.2.3 které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- 21.2.4 které po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
- 21.2.5 jejichž zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.
- 21.2.6 jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle §147a ZVZ.
- 21.3 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn v souladu s § 147a ZVZ uveřejnit:
 - 21.3.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,
 - 21.3.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a
 - 21.3.3 seznam subdodavatelů dodavatele Veřejné zakázky.
- 21.4 Oprávnění ke zpřístupnění Důvěrných informací
 - 21.4.1 Jakákoli ze smluvních stran je oprávněna sdělovat Důvěrné informace svým spřízněným osobám, subdodavatelům, právním zástupcům, účetním, zaměstnancům, zástupcům a představitelům, avšak s tím, že taková smluvní strana zajistí, aby ty osoby, jež budou mít přístup k Důvěrným informacím, nezpřístupňovaly Důvěrné informace třetím osobám, ani je nepoužívaly, ani nevyužívaly k jinému účelu, než (i) za účelem plnění (resp. zajištění plnění) zákonných povinností příslušné smluvní strany, nebo (ii) za účelem plnění (resp. zajištění plnění) povinností vyplývajících smluvní straně z této Smlouvy.
- 21.5 Bezpečnostní opatření ve vztahu k Důvěrným informacím
 - 21.5.1 Každá ze smluvních stran se zavazuje, že bude dodržovat přiměřená bezpečnostní opatření za účelem zamezení neoprávněného přístupu třetích osob k Důvěrným informacím, jež jsou v držení příslušné smluvní strany.
- 21.6 Trvání závazků důvěrnosti dle této Smlouvy
 - 21.6.1 Závazky obsažené v této Smlouvě týkající se zachovávání důvěrnosti zůstanou v plném rozsahu platné a účinné ještě po dobu pěti (5) let od zániku účinnosti Smlouvy.
 - 21.6.2 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každé porušení takové povinnosti.

- 21.7 V případě podstatného porušení povinností ze strany Poskytovatele dle čl. 21 je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení; na porušení povinností týkajících se ochrany důvěrných informací se vztahuje pouze ustanovení čl. 21.6.2
- 21.8 Ostatními ustanoveními této Smlouvy nejsou dotčeny závazky Poskytovatele, plynoucí z ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrnosti komunikací ve smyslu ZoEK a případně dalších souvisejících právních předpisů.
- 21.9 Ochrana duševního vlastnictví
- 21.9.1 V případě, že výsledkem služeb poskytovaných Poskytovatelem dle této Smlouvy bude jakýkoliv nehmotný statek, jenž nevznikl (plně či částečně) v důsledku duševní tvůrčí činnosti Objednatele či třetí osoby a jenž je předmětem jakýchkoliv práv duševního vlastnictví (zejména autorského práva), pak Objednatel získává okamžikem vyhotovení takového díla právo užívat dílo (dále jen „licence“). Tato licence je udělena jako nevýhradní, trvalá, bez územního omezení. Licence zahrnuje oprávnění Objednatele užít autorská díla, která jsou počítačovými programy, jak ve zdrojovém, tak v strojovém kódu a Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele vydat mu zdrojové kódy. Poskytovatel spolu s licencí uděluje Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla, které je Objednatel oprávněn užít podle této Smlouvy, a to i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je oprávněn poskytnout sublicenci třetím osobám. Objednatel není povinen udělenou licenci využít. Má se za to, že odměna za takovou licenci je již zahrnuta v ceně za Služby poskytované ze strany Poskytovatele na základě této Smlouvy (nedojde k navýšení ceny za službu o částku odpovídající odměně za licenci). Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování služeb vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů ve smyslu § 8 autorského zákona (dále jen „dílo spoluautorů“) a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Poskytovatel prohlašuje, že vypořádal či vypořádá veškeré případné nároky autorů příslušných plnění, poskytovaných podle této Smlouvy a že sjednaná cena zahrnuje celkovou odměnu za poskytnutí práv včetně vypořádání veškerých práv autorů.

22. Podpora při přechodu na nového poskytovatele

- 22.1 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely

plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu 3 měsíců po uplynutí doby trvání této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za poskytování Služeb dle této Smlouvy.

23. DORUČOVÁNÍ

- 23.1 Jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno či dáno Smluvní straně dle této Smlouvy bude učiněno či dáno písemně. Toto oznámení, žádost či jiné sdělení bude, pokud z této Smlouvy nevyplyvá jinak, považováno za řádně dané či učiněné druhé smluvní straně, bude-li doručeno osobně, doporučenou poštou, kurýrní službou, nebo emailem na dále uvedenou adresu příslušné smluvní strany nebo na takovou jinou adresu, kterou tato příslušná smluvní strana určí v písemném oznámení zaslaném v souladu s touto Smlouvou:

Objednatel:

Adresa: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město

K rukám: Ing. Luděk Novotný

Email: ludek.novotny@mze.cz

Osoba pověřená ze strany Objednatele pro kontrolu SLA:

Pavel Štětina, pavel.stetina@mze.cz, tel. 221812430

Help Desk: helpdesk@mze.cz, tel. 221 811 888

Poskytovatel:

Adresa: Praha 4, Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022

K rukám: Michal Kopeček

Email: michal.kopecek@o2.cz

- 23.2 Jakékoliv oznámení podle této Smlouvy bude považováno za doručené:

23.2.1 dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDS“), je-li oznámení zasíláno prostřednictvím datové zprávy do datové schránky ve smyslu ZDS; nebo

23.2.2 dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně; nebo

23.2.3 dnem doručení potvrzeným na doručence, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou; nebo

- 23.2.4 dnem, kdy bude, v případě, že doručení výše uvedeným způsobem nebude z jakéhokoli důvodu možné, oznámení zasláno doporučenou poštou na adresu určenou shora uvedeným způsobem anebo na adresu zapsaného sídla příslušné Smluvní strany (bude-li odlišná), avšak k jeho převzetí z jakéhokoli důvodu nedojde, a to ani ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od jeho uložení na příslušném poštovním úřadu.
- 23.3 Výše uvedené adresy a telekomunikační spojení mohou být měněna jednostranným písemným oznámením doručeným příslušnou smluvní stranou druhé smluvní straně s tím, že takováto změna se stane účinnou uplynutím deseti (10) pracovních dnů od doručení takového oznámení.
- 23.4 Smluvní strany se dohodly, že mohou komunikovat elektronickou poštou, přičemž sdělení bude považováno za řádně doručené pouze, pokud (i) bude opatřeno zaručeným elektronickým podpisem a (ii) bude doručeno na výše uvedenou kontaktní emailovou adresu.
- 24. DOPLNĚNÍ A ZMĚNY TÉTO SMLOUVY**
- 24.1 Pokud není v této Smlouvě výslovně stanoveno něco jiného, může být tato Smlouva (včetně jejích příloh) doplňována nebo měněna pouze ve formě písemných dodatků podepsaných všemi smluvními stranami. Jakákoliv smluvní strana bude oprávněna iniciovat jednání směřující k doplnění či změně této Smlouvy prostřednictvím písemného oznámení zaslaného druhé smluvní straně, načež smluvní strany provedou veškeré potřebné analýzy a v dobré víře povedou jednání o předmětné záležitosti. Pro případ ukončení těchto jednání smluvní strany vylučují použití § 1729 občanského zákoníku.
- 24.2 Veškerá doplnění a změny této Smlouvy je možno učinit výlučně v souladu se ZVZ.
- 24.3 *Objednatel a Poskytovatel zpracují nejpozději do tří měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy Přehled ustanovení (i) Všeobecných podmínek Poskytovatele uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy, jejichž obsah neodpovídá charakteru obsahu této Smlouvy, a ve lhůtě pěti měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy uzavřou dodatek ke Smlouvě, jímž bude vyloučena účinnost ustanovení Všeobecných podmínek Poskytovatele, Provozních podmínek Poskytovatele a Reklamačního řádu Poskytovatele obsažených ve výše uvedeném Přehledu.*
- 25. ZÁVAZNOST PRO PRÁVNÍ NÁSTUPCE SMLUVNÍCH STRAN**
- 25.1 Smluvní strany se dohodly a souhlasí s tím, aby veškerá práva a povinnosti smluvních stran zavazovala rovněž jejich právní nástupce.
- 26. FINANČNÍ KONTROLA**
- 26.1 Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této Smlouvy

s tím, že se Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) citovaného zákona.

27. JAZYK

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

28. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 28.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, ZVZ a ZoEK. Veškeré spory mezi smluvními stranami vzniklé z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny pokud možno nejprve smírně. Není-li pro rozhodování sporu příslušný Český telekomunikační úřad, budou spory vyřešeny věcně a místně příslušnými soudy České republiky.

29. ÚPLNÁ SMLOUVA

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

30. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 30.1 Započtení na pohledávky vůči Objednateli vzniklé z této Smlouvy se nepřipouští.
- 30.2 Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy, jejich porušení se promlčují ve lhůtě patnácti let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 30.3 Poskytovatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, a požadavky na poskytování plnění dle této Smlouvy.

31. PŘÍLOHY

- 31.1 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1:	Specifikace Služeb
Příloha č. 2:	Ujednání o úrovni Služeb
Příloha č. 3:	Všeobecné podmínky Poskytovatele
Příloha č. 4:	Plná moc/Pověření (jen, je-li Poskytovatel zastoupen)
Příloha č. 5:	Zadávací dokumentace Veřejné zakázky (volná příloha)
Příloha č. 6:	Vzor akceptačního protokolu

31.2 Tato Smlouva je uzavřena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních.

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

Objednatel

Poskytovatel

V Praze dne 23.12.14

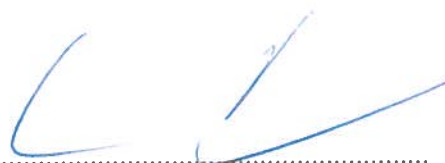
V Praze dne 23-12-2014

MINISTERSTVO
ZEMĚDĚLSTVÍ
Čestlivý 15. 12.
110 00 Praha 1, Městské úřady



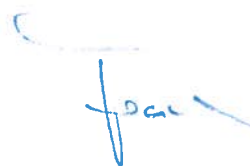
Česká republika – Ministerstvo zemědělství

David Šetina, vrchní ředitel sekce informačních a komunikačních technologií



O2 Czech Republic a.s.

Ing. Tomáš Budník, místopředseda představenstva



O2 Czech Republic a.s.

Michal Frankl, člen představenstva

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016"**

Příloha č. 1

Specifikace Služeb

Předmětem plnění této veřejné zakázky je poskytování Služby Housing tak, aby byla zajištěna kontinuita jejího poskytování v období po ukončení platnosti Smlouvy tj. od 1. ledna 2015 na dobu 24 měsíců.

Specifikace Služby Housing je členěna na části (**část Služby**) definované příloženými Katalogovými listy:

KL_HC1 NAGANO	- Poskytnutí prostor Datového centra NAGANO
KL_HC2 CHODOV	- Poskytnutí prostor Datového centra CHODOV
KL_Konektivita HC	- Zajištění konektivity Datových center

ID: PLOCHA_HC1_NAGANO

OZNAČENÍ SLUŽBY	PLOCHA_HC1_NAGANO	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Poskytnutí prostor Datového Centra Nagano		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Obecný popis služby	Poskytnutí prostor, vhodných pro umístění výpočetní techniky, v datovém (housingovém) centru operátora v níže uvedených parametrech.		
	Povinné parametry Datového centra: Veškeré požadavky kladené na datová centra dle klasifikace Tier 3 ANSI/TIA-942/Uptime Institute. Mezi klíčové parametry pro hodnocení úrovně služeb datového centra (dále též „DC“) patří: • roční dostupnost infrastruktury DC alespoň 99,98%; • redundance min. N+1 všech kritických systémů (UPS, baterie, motorgenerátory, distribuce napětí, chlazení) zajišťující servisovatelnost za provozu; • konfigurace datových sálů v členění studená/teplá ulička; • průměrná teplota studené uličky v mezích dle směrnice ASHRAE TC 9.9 pro kategorii IT zařízení A1; • přesné jednotky klimatizace s nutností vzdálené správy; • telekomunikační infrastruktura odpovídající úrovni požadovaných služeb; • požární bezpečnost: ○ stabilní hasicí zařízení (použité hasivo inertní plyn); ○ elektrická požární signalizace; • fyzická bezpečnost: ○ strážní služba 24 x 7;		

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

	○ systém kontroly vstupu; ○ bezpečnostní dveře; ○ detekce pohybu; ○ průmyslová televize; • systém zdvojené podlahy, dimenzovaná na vysokou nosnost a zátěž, antistatická; • palivové hospodářství - zásobník s PHM na minimálně 20 hod v lokalitě DC; • monitoring a dohled celé infrastruktury 24 x 7 v lokalitě DC. Budova a objektová bezpečnost datového centra: • objekt musí být umístěn mimo povodňové zóny a v místě, kde je minimální letový provoz • objekt musí být vybaven přístupovým systémem, který zajistí autentizaci a autorizaci oprávněných osob a zabrání vstupu neoprávněných osob bez patřičných přístupových práv; přístupový systém musí být provozován v nepřetržitém režimu • autentizace a autorizace k fyzickému vstupu do prostor, v nichž je provozován některý z informačních systémů, musí být realizován minimálně pomocí systému kontroly přístupu na úrovni sálů • předmětová ochrana HW prostředků racků musí být součástí systému komplexního zabezpečení objektu (SKZO) datového centra • veškerý pohyb po technologických prostorách datového centra musí být monitorován kamerovým systémem • všechny osoby pohybující se v datovém centru musí být jasně identifikovatelné • objekt musí být vybaven systémy elektrické požární signalizace a elektronické zabezpečovací signalizace dle platných norem • ohnivzdorné zdivo Prostředí (napájení a chlazení): • el. energie +-10% (AC: 2x 230V/16A na rack, DC: 48V, v případě potřeby vyšší jištění 1F i 3F) • HVAC (22±3°C, 30%-70%) • detekce kouře a hašení (VESDA, FM 200) • zdvojená podlaha o světlosti min. 40cm Bezpečnost umístěných zařízení: • izolace zařízení objednatele včetně kabeláže (restrikce na manipulaci pod zdvojenou podlahou) • ochrana zaklečováním • 24x7 monitoring (CCTV) – s 45-ti denní archivací Procesní provázanost služeb: • provoz všech služeb datového centra musí být v souladu se zásadami a postupy vymezenými normami ČSN ISO/IEC 20000, ČSN ISO/IEC 27001 a všemi ostatními legislativními požadavky kladenými na systémy e-Governmentu a další informační systémy veřejné správy Řízení bezpečnosti služeb: • pro řízení bezpečnosti musí být uplatňovány požadavky, které definují normy ČSN ISO/IEC 20000-1, ČSN ISO/IEC 27001 a v budoucnu též
--	--

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

	požadavky dle budoucího zákona o kybernetické bezpečnosti • bezpečnostní opatření, nezbytná pro zajištění bezpečnosti služeb, musí být řádně dokumentována a evidována Chlazení: • Regulovanou teplotu (v rozmezí 19 - 25°C) • Regulovanou relativní vlhkost (v rozmezí 30 - 70 %) • Přesné jednotky klimatizace s nutností vzdálené správy; • Instalace monitorovacích zařízení • Regulovaná teplota bude měřena čidly v prostoru před každým rackem ve studené uličce ve výšce 2 – 2,5 m. Další požadavky kladená na datová centra: • Lokalita musí být dostupná automobilem • Součástí služby musí být možnost bezplatného parkování • Úprava využívaných m² může být pouze po dohodě obou stran a musí být na celé m² při zachování standardních geometrických tvarů klece (čtverec, obdélník) • Možnost přístupu do prostor DC objednatele v režimu 7x24 Požadavky na datové centrum: • Poskytnutý prostor v DC1 činí 32m² včetně zaklecování s přístupem realizovaným prostřednictvím kartového systému nebo biometrickou čtečkou. • Požadovaný systém chlazení je typu teplá / studená ulička s využitím zdvojené podlahy. • Poskytnutá plocha je určena pro racky objednatele. Datová centra DC1 a DC2 jsou od sebe vzdáleny min. 5 km, max. 35 km. Garantovaný příkon: • 120 KW na plochu vyhrazenou v DC1 Měření elektrické energie: • Měření elektrické energie bude probíhat vždy do 10 pracovních dnů od platnosti smlouvy a následně v intervalech po 3 měsících. • Měření spotřeby bude prováděno klešťovým ampérmetrem. • Chlazení je započítáno prostřednictvím PUE (Power Usage Effectiveness) = 2. • Cena elektrické energie včetně PUE je poskytovatelem garantována na období jednoho roku od počátku poskytování služeb a dále se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami poskytovatele v příloze Smlouvy. Redundance připojení elektrické energie: • Služba s redundantním napájením [dva nezávislé okruhy napájení (a + b) do poskytnutých prostor pro každý rack – napájení větve A a B musí být zajištěno ze samostatných UPS]
Parametry služby	
Napětí	Nedostupnost bude měřena na koncových zařízeních.
Dostupnost připojení elektrické energie	Dva nezávislé okruhy napájení (a + b) do poskytnutých prostor pro každý rack.

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

	Nedostupnost bude měřena na koncových zařízeních.			
Regulovaná teplota	V rozmezí 19 - 25°C. Nedostupnost se počítá od chvíle, kdy teplota bude změřena mimo toleranci služby (interval 5 minut). Služba je dostupná ve chvíli kdy měření zaznamená hodnoty v toleranci poskytované služby (minimálně 3 po sobě jdoucí měření).			
Regulovaná relativní vlhkost	V rozmezí 30 - 70 %. Nedostupnost se počítá od chvíle, kdy vlhkost bude změřena mimo toleranci služby (interval 5 minut). Služba se stává dostupnou ve chvíli kdy měření zaznamená hodnoty v toleranci poskytované služby (minimálně 3 po sobě jdoucí měření).			
CENA				
Položka	Cena bez DPH	DPH 21 %	Cena s DPH	
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc za PLOCHA_HC1 bez el. energie	280.500,- Kč	58.905,- Kč	339.405,- Kč	
Paušální cena za 1 m ² za 1 kalendářní měsíc	8.500,- Kč	1.785,- Kč	10.285,- Kč	
Paušální cena za 1 kWh odebrané elektrické energie včetně PUE (celková účtována cena za elektrickou energii za 1 kalendářní měsíc poskytování Služeb bude odpovídat jednotkové ceně za 1kWh vynásobenou celkovým počtem skutečně odebraných kWh/měsíc)	4,88 Kč	1,02 Kč	5,90 Kč	
Jednorázová cena za instalaci monitorovacích zařízení (teplota, vlhkost)	21.508,- Kč	4.517,- Kč	26.025,- Kč	
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

Dostupnost služby	[%/rok]	99,98%	N/A	
Provozní doba zaručená, včetně přístupu do dat. Centra	[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A	
Incident Kategorie A	[počet]	N/A	1	
Incident Kategorie B	[min / počet]	60	5	
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných Smlouvou)				
Kategorie A	Celkový výpadek všech měřených parametrů služeb			
Kategorie B	Výpadek jednoho z parametrů služby			
Způsob kontroly				
• Výkazem plnění parametrů SLA bude graf o průběhu teploty a vlhkosti s intervalem měření 5 minut • Přílohou smlouvy je vzor reportu plnění SLA • V případě požárního poplachu nebo jiné mimořádné události musí provozovatel uvedenou skutečnost hlásit na HelpDesk Mze • Provozovatel musí na vyžádání poskytnout záznamy o pohybu osob v DC v digitálním formátu (csv, xls). Předání musí proběhnout do 5 pracovních dnů. • Provozovatel musí na vyžádání umožnit náhled odpovědným pracovníkům objednatele do záznamů CCTV za přítomnosti provozovatele.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Omezení	Služba je poskytována bez omezení.			
Další podmínky	N/A			
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA				
Provozní řád hostingových center O2				

ID: PLOCHA_HC2_CHODOV

OZNAČENÍ SLUŽBY	PLOCHA_HC2_CHODOV	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Poskytnutí prostor Datového Centra Chodov		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Obecný popis služby	Poskytnutí prostor, vhodných pro umístění výpočetní techniky, v datovém (housingovém) centru operátora v níže uvedených parametrech. Povinné parametry Datového centra: Veškeré požadavky kladené na datová centra dle klasifikace Tier 3 ANSI/TIA-942/Uptime Institute. Mezi klíčové parametry pro hodnocení úrovně služeb datového centra (dále též „DC“) patří:		

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

- roční dostupnost infrastruktury DC alespoň 99,98%;
- redundance min. N+1 všech kritických systémů (UPS, baterie, motorgenerátory, distribuce napětí, chlazení) zajišťující servisovatelnost za provozu;
- konfigurace datových sálů v členění studená/teplá ulička;
- průměrná teplota studené uličky v mezích dle směrnice ASHRAE TC 9.9 pro kategorii IT zařízení A1;
- přesné jednotky klimatizace s nutností vzdálené správy;
- telekomunikační infrastruktura odpovídající úrovni požadovaných služeb;
- požární bezpečnost:
 - stabilní hasicí zařízení (použité hasivo inertní plyn);
 - elektrická požární signalizace;
- fyzická bezpečnost:
 - strážní služba 24 x 7;
 - systém kontroly vstupu;
 - bezpečnostní dveře;
 - detekce pohybu;
 - průmyslová televize;
- systém zdvojené podlahy, dimenzovaná na vysokou nosnost a zátěž, antistatická;
- palivové hospodářství - zásobník s PHM na minimálně 20 hod v lokalitě DC;
- monitoring a dohled celé infrastruktury 24 x 7 v lokalitě DC.

Budova a objektová bezpečnost datového centra:

- objekt musí být umístěn mimo povodňové zóny a v místě, kde je minimální letový provoz
- objekt musí být vybaven přístupovým systémem, který zajistí autentizaci a autorizaci oprávněných osob a zabrání vstupu neoprávněných osob bez patřičných přístupových práv; přístupový systém musí být provozován v nepřetržitém režimu
- autentizace a autorizace k fyzickému vstupu do prostor, v nichž je provozován některý z informačních systémů, musí být realizován minimálně pomocí systému kontroly přístupu na úrovni sálů
- předmětová ochrana HW prostředků racků musí být součástí systému komplexního zabezpečení objektu (SKZO) datového centra
- veškerý pohyb po technologických prostorách datového centra musí být monitorován kamerovým systémem
- všechny osoby pohybující se v datovém centru musí být jasně identifikovatelné
- objekt musí být vybaven systémy elektrické požární signalizace a elektronické zabezpečovací signalizace dle platných norem
- ohnivzdorné zdivo

Prostředí (napájení a chlazení):

- el. energie (AC: 2x 230V/16A na rack, DC: 48V, v případě potřeby vyšší jištění 1F i 3F)
- HVAC (22±3°C, 30%-70%)
- detekce kouře a hašení (VESDA, FM 200)
- zdvojená podlaha o světlosti min. 40cm

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

	Bezpečnost umístěných zařízení: • izolace zařízení objednatele včetně kabeláže (restrikce na manipulaci pod zdvojenou podlahou) • ochrana zaklečováním • 24x7 monitoring (CCTV) – s 45-ti denní archivací Procesní provázanost služeb: • provoz všech služeb datového centra musí být v souladu se zásadami a postupy vymezenými normami ČSN ISO/IEC 20000, ČSN ISO/IEC 27001 a všemi ostatními legislativními požadavky kladenými na systémy e-Governmentu a další informační systémy veřejné správy Řízení bezpečnosti služeb: • pro řízení bezpečnosti musí být uplatňovány požadavky, které definují normy ČSN ISO/IEC 20000-1, ČSN ISO/IEC 27001 a v budoucnu též požadavky dle budoucího zákona o kybernetické bezpečnosti • bezpečnostní opatření, nezbytná pro zajištění bezpečnosti služeb, musí být řádně dokumentována a evidována Chlazení: • Regulovanou teplotu (v rozmezí 19 - 25°C) • Regulovanou relativní vlhkost (v rozmezí 30 - 70 %) • Přesné jednotky klimatizace s nutností vzdálené správy; • Instalace monitorovacích zařízení • Regulovaná teplota bude měřena čidly v prostoru před každým rackem ve studené uličce ve výšce 2 – 2,5 m. Další požadavky kladená na datová centra: • Lokalita musí být dostupná automobilem • Součástí služby musí být možnost bezplatného parkování • Úprava využívaných m² může být pouze po dohodě obou stran a musí být na celé m² při zachování standardních geometrických tvarů klece (čtverec, obdélník) • Možnost přístupu do prostor DC objednatele v režimu 7x24 Požadavky na datové centrum: • Poskytnutý prostor v DC1 činí 32m² včetně zaklecování s přístupem realizovaným prostřednictvím kartového systému nebo biometrickou čtečkou. • Požadovaný systém chlazení je typu teplá / studená ulička s využitím zdvojené podlahy. • Poskytnutá plocha je určená pro racky objednatele. Datová centra DC1 a DC2 jsou od sebe vzdáleny min. 5 km, max. 35 km. Garantovaný příkon: • 120 KW na plochu vyhrazenou v DC1 Měření elektrické energie: • Elektrická energie je měřena dle spotřeby za zúčtovací období. Chlazení je započítáno prostřednictvím PUE (Power Usage Effectiveness) = 2. Cena elektrické energie včetně PUE je poskytovatelem garantována na období jednoho roku od počátku poskytování služeb a dále se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami poskytovatele v příloze Smlouvy.
--	--

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016"**

	- Měřicí prvky napájení elektrické energie musí být umístěny na každém přívodu za rozvaděčem pro dodávku el. energie do bezpečnostní klece. Redundance připojení elektrické energie: - Služba s redundantním napájením [dva nezávislé okruhy napájení (a + b) do poskytnutých prostor pro každý rack – napájení větve A a B musí být zajištěno ze samostatných UPS]
--	---

Parametry služby

Napětí	Nedostupnost bude měřena na koncových zařízeních.
Dostupnost připojení elektrické energie	Dva nezávislé okruhy napájení (a + b) do poskytnutých prostor pro každý rack. Nedostupnost bude měřena na koncových zařízeních.
Regulovaná teplota	V rozmezí 19 - 25°C. Nedostupnost se počítá od chvíle kdy teplota bude změřena mimo toleranci služby (interval 5 minut). Služba je dostupná ve chvíli kdy měření zaznamená hodnoty v toleranci poskytované služby (minimálně 3 po sobě jdoucí měření).
Regulovaná relativní vlhkost	V rozmezí 30 - 70 %. Nedostupnost se počítá od chvíle kdy vlhkost bude změřena mimo toleranci služby (interval 5 minut). Služba se stává dostupnou ve chvíli kdy měření zaznamená hodnoty v toleranci poskytované služby (minimálně 3 po sobě jdoucí měření).

CENA

Položka	Cena bez DPH	DPH 21 %	Cena s DPH
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc za PLOCHA_HC2 bez el. energie	263.500,- Kč	55.335,- Kč	318.835,- Kč
Paušální cena za 1 m ² za 1 kalendářní měsíc	8.500,- Kč	1.785,- Kč	10.285,- Kč
Paušální cena za 1 kWh odebrané elektrické energie včetně PUE (celková účtována cena za elektrickou energii za 1 kalendářní měsíc poskytování Služeb bude odpovídat jednotkové ceně za 1kWh vynásobenou celkovým počtem skutečně odebraných kWh/měsíc)	4,88 Kč	1,02 Kč	5,90 Kč

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

Jednorázová cena za instalaci monitorovacích zařízení (teplota, vlhkost)	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost služby	[%/rok]	99,98%	N/A
Provozní doba zaručená, včetně přístupu do dat. Centra	[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A
Incident Kategorie A	[počet]	N/A	1
Incident Kategorie B	[min / počet]	60	5
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných Smlouvou)			
Kategorie A	Celkový výpadek všech měřených parametrů služeb		
Kategorie B	Výpadek jednoho z parametrů služby		
Způsob kontroly			
- Výkazem plnění parametrů SLA jsou reporty v digitální formě o průběhu napětí a množství dodávané elektrické energie s rozpisem po 15 minutách s celkovým součtem odebrané energie za kalendářní měsíc. - Výkazem plnění parametrů SLA bude graf o průběhu teploty a vlhkosti s intervalem měření 5 minut - Přílohou smlouvy je vzor reportu plnění SLA - V případě požárního poplachu nebo jiné mimořádné události musí provozovatel uvedenou skutečnost hlásit na HelpDesk Mze - Provozovatel musí na vyžádání poskytnout záznamy o pohybu osob v DC v digitálním formátu (csv, xls). Předání musí proběhnout do 5 pracovních dnů. - Provozovatel musí na vyžádání umožnit náhled odpovědným pracovníkům objednatele do záznamů CCTV za přítomnosti provozovatele.			
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY			
Omezení	Služba je poskytována bez omezení.		
Další podmínky	N/A		
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA			
Provozní řád hostingových center O2			

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

ID: KONEKTIVITA_HC

OZNAČENÍ SLUŽBY	KONEKTIVITA_HC	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Konektivita Datového Centra Nagano a Chodov		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Obecný popis služby	Požadavky na konektivitu v rámci datových center poskytovatele:		
	Konektivita		
	- fyzicky – 2 optické trasy, různé směry - logicky – redundantní připojení do Internetu prostřednictvím různých částí páteřní sítě min. 2x10 Gigabit ethernetová rozhraní, nejlépe s přímým přístupem k NIX - možnost vybudování okruhů – dostupné standardní technologie (DarkFiber, DWDM, FR, ATM, LL, MPLS, ...) o libovolných přenosových kapacitách - propojení do CMS a schopnost realizovat požadavky na připojení jednotlivých pracovišť subjektů státní správy, samosprávy a jejich dalších datových a technologických center - veškerá komunikace musí být realizována prostřednictvím protokolů IPv4 a IPv6		
	Síťová bezpečnost		
	- možnost vybudování přístupu pro správu – zajistit přístup pro správu serverů buď přímým přístupem, anebo prostřednictvím veřejné VIP (virtuální IP adresa), nebo přes VPN přístup, kdy VPN přístup je považován za optimální způsob pro přístup ke správě serverů. - možnost vytváření privátních VLAN - ochrana firewally pro kontrolu veškerého toku dat do/z datového centra		
	Konektivita do Interconnect CMSI		
	Redundantní konektivita k Interconnectu CMS s kapacitou 1 Gbit/s (bez omezení objemu přenášených dat, bez filtrace zákaznických dat, transparentní k zákaznickému provozu). Redundance přes obě DC s automatických přesměrování provozu při výpadku jednoho z datových center.		
	Zvýšení rychlosti připojení do Interconnect CMSI		
	Možnost zvýšení rychlosti s inkrementem 1 Gbit		
	Portová konektivita		
12 portů 1 Gbit Ethernet (1000Base-T) pro napojení CMSI (6 portů per lokalita)			
Propojení poskytnutých prostor 2 x 10 Gbit Ethernet			
Dedikované propojení 2 x 10 Gbit Ethernet DWDM - vedeno přes dvě nezávislé trasy bez souběhu. Maximální vzdálenost po optických trasách mezi DC1 a DC2 nesmí překročit 40km (platí pro obě trasy). Zakončení v komunikačním racku objednatele – rozhraní 10 Gbit LR.			
Propojení poskytnutých prostor 4 x 4 Gbit FiberChannel (FC400)			
Dedikované propojení 4 x 4 Gbit FC DWDM - vedeno v párech před dvě			

12

11 VI

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

	nezávislé strasy bez souběhu. Maximální vzdálenost po optických trasách mezi DC1 a DC2 nesmí překročit 40km (platí pro obě trasy). Zakončení v komunikačním racku objednatele – rozhraní 4 Gbit FC Long Wavelength. Připojení lokality Objednatele Primární připojení IPVPN 100 Mbit/s na optické síti s nezávislou zálohou 34 Mbit/s na RR spoji zakončené na dvou nezávislých CPE prvcích. Linka napojena do CMSI. SLA 99,9%. Provozovatel datového centra musí umožnit realizaci konektivity pro služby (data, hlas) definované Katalogovými listy KIVS.		
Parametry služby			
Konektivita do Interconnect CMSI	Dostupnost služby je monitorována ICMP pingem na default gateway Interconnect CMS s odezvou do 100 ms v případě 30 po sobě jdoucích pingů. Za nedostupnost služby je považováno překročení doby odezvy ICMP pingu na default gateway Interconnect CMS nad 100 ms.		
2 x 10 Gbit Ethernet	Nedostupnost bude měřena na koncových zařízeních Objednatele.		
4 x 4 Gbit FiberChannel (FC400)	Nedostupnost bude měřena na koncových zařízeních Objednatele.		
1 x IPVPN 100 Mbit/s	Nedostupnost bude měřena na koncových zařízeních Objednatele.		
CENA			
Položka	Cena bez DPH	DPH 21 %	Cena s DPH
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc za 1Gbit připojení do CMSI pro obě DC	119.000,- Kč	24.990,- Kč	143.990,- Kč
Paušální cena za zvýšení rychlosti o 1Gbit do CMSI za 1 kalendářní měsíc <i>(právo účtovat vzniká v případě realizace požadavku Objednatele. Požadavky budou realizovány vždy k 1. Následujícího měsíce, přičemž Objednatel je povinen zaslat požadavek nejpozději k 15. předcházejícího kalendářního měsíce.)</i>	59.500,- Kč	12.495,- Kč	71.995,- Kč
Paušální cena za	39.000,- Kč	8.190,- Kč	47.190,- Kč

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

portovou konektivitu – 12 portů per obě DC za 1 kalendářní měsíc			
Paušální cena za DWDM propojení DC- 2 x 10Gbit Ethernet za 1 kalendářní měsíc	109.000,- Kč	22.890,- Kč	131.890,- Kč
Paušální cena za DWDM propojení DC – 4 x 4 Gbit FC za 1 kalendářní měsíc	106.000,- Kč	22.260,- Kč	128.260,- Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc IPVPN 100 Mbit/s, vč. zálohy 34 Mbit/s na RR spoji	29.900,- Kč	6.279,- Kč	36.179,- Kč
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost služby	[%/rok]	99,9%	N/A
Provozní doba zaručená, včetně přístupu do dat. Centra	[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A
Incident Kategorie A	[min / počet]	30	1
Incident Kategorie B	[min / počet]	60	5
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných Smlouvou)			
Kategorie A	Celkový výpadek služby připojení do CMSI nebo DWDM propojení		
Kategorie B	Ztráta redundance připojení do CMSI nebo DWDM propojení		
Způsob kontroly			
- Výkazem plnění parametrů SLA připojek do CMSI je pravidelný standardizovaný měsíční report - Výkazem plnění parametrů SLA DWDM připojek je tabulka dostupnosti služeb - Přílohou smlouvy je vzor reportu plnění SLA			
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY			
Omezení	Služba je poskytována bez omezení.		
Další podmínky	N/A		
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA			

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

N/A

Příloha č. 2

Ujednání o úrovni Služeb

1. Preambule

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

- 1.1.1 Smluvní strany mají zájem na tom, aby Služby poskytované ze strany Poskytovatele ve prospěch Objednatele dle této Smlouvy byly poskytovány v souladu s kvalitativními požadavky vztahujícím se k takovým Službám, a že
- 1.1.2 Smluvní strany mají zájem na tom, aby kvalitativní požadavky vztahující se ke Službám poskytovaným ze strany Poskytovatele ve prospěch Objednatele dle této Smlouvy byly měřeny a aby případné nedodržení kvalitativních požadavků bylo sankcionováno,

Dohodly se Smluvní strany na následujícím:

2. Ujednání o úrovni Služeb a sankcích za jejich porušení

2.1 Použitá terminologie

- 2.1.1 Incidentem A se rozumí porušení kvalitativního ukazatele dostupnosti a Incidentem B se rozumí porušení kvalitativního ukazatele doby opravy.
- 2.1.2 Pojmy užívané v tomto Ujednání o úrovni Služeb mají význam, jenž jim je připisován v této Smlouvě (včetně všech jejích příloh).

2.2 Kvalitativní ukazatele Služby

- 2.2.1 Poskytovatel zajistí dodržování Kvalitativních ukazatelů Služby dle Katalogových listů (dále jen „Kvalitativní ukazatele“). Kvalitativními ukazateli, které jsou měřeny a jejich porušení je sankcionováno, jsou dostupnost (SLA), doba opravy závady, pokud jsou pro předmětné Služby tyto ukazatele sjednány.
- 2.2.2 Při zjišťování, zda byly dodrženy Kvalitativní ukazatele, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty
 - 2.2.2.1 vzniklé v důsledku nedodržení povinností ze strany Objednatele (ať již vyplývajících ze zákona nebo z této Smlouvy); nebo
 - 2.2.2.2 vzniklé v důsledku jakékoliv události nebo okolnosti, jež nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto událost, okolnost nebo její následky odvrátil nebo překonal, a dále že by v době vzniku závazku tuto událost či okolnost předvídal.

- 2.3 Kvalitativní ukazatele budou posuzovány vždy odděleně pro jednotlivé Služby poskytované dle příslušného Katalogového listu.

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016"**

3. Sankce a smluvní pokuty

- 3.1 Pokud Poskytovatel ve vztahu ke Službě poskytované dle této Smlouvy Objednateli nesplní Kvalitativní ukazatel „dostupnost“ (Incident kategorie A) a „doba opravy závady“ (Incident kategorie B) tak, jak je tento vymezen v příslušném Katalogovém listu, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle tabulky č. 1-3, a to i opakovaně za každé rozhodné období (rozuměno 1 kalendářní měsíc), ve kterém nedosáhl definované hodnoty.

Tabulka č.1 – 3 – KL – PLOCHA_HC1_NAGANO a PLOCHA_HC2_CHODOV

- (1) Pokud Doba závady parametrů Napájení, Teplota nebo Vlhkost vzduchu za fakturační období dosáhne hodnot stanovených v tabulkách 1-3, vznikne nárok na smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty z Měsíční ceny služby se vypočte jako součin Měsíční ceny služby a příslušné Sankce uvedené v tabulkách 1-3.

Tabulka 1 – Napájení

Sankce (v %)	Doba závady parametru Napájení
30	> 0,0 % a < 0,1 % fakturačního období
40	≥ 0,1 % a < 0,3 % fakturačního období
50	≥ 0,3 % a < 0,6 % fakturačního období
80	≥ 0,6 % a < 1,0 % fakturačního období
100	≥ 1,0 % fakturačního období

Tabulka 2 – Teplota

Sankce (v %)	Doba závady parametru Teplota
20	> 0,0 % a < 0,5 % fakturačního období
30	≥ 0,5 % a < 1,0 % fakturačního období
50	≥ 1,0 % a < 2,5 % fakturačního období
80	≥ 2,5 % a < 5,0 % fakturačního období
100	≥ 5,0 % fakturačního období

Tabulka 3 – Vlhkost vzduchu

Sankce (v %)	Doba závady parametru Vlhkost vzduchu
20	> 0,0 % a < 0,5 % fakturačního období
30	≥ 0,5 % a < 1,0 % fakturačního období
50	≥ 1,0 % a < 2,5 % fakturačního období
80	≥ 2,5 % a < 5,0 % fakturačního období
100	≥ 5,0 % fakturačního období

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016"**

- (2) V případě, že vznikne nárok na smluvní pokutu u více než jednoho z parametrů Napájení, Teplota nebo Vlhkost vzduchu, použije se pro výpočet smluvní pokuty součet příslušných sankcí, přičemž nejvyšší možná celková Sankce je 100%. Maximální celková výše sankcí (100 %) za nedodržení garantovaných parametrů je limitována cenou základní housingové služby.
- (3) Měsíční cenou základní housingové služby se rozumí součet paušálních cen bez ceny za odběr elektrické energie a jednorázové platby za instalaci zařízení dle katalogového listu PLOCHA_HC1_NAGANO a PLOCHA_HC2_CHODOV

Tabulka č.4 KONEKTIVITA_HC

Konektivita

Poskytovatel službou SLA garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu opravy přípojky. Přehled SLA a příslušných parametrů je uveden v následující tabulce:

Parametr		Definovaná minimální hodnota
Měsíční dostupnost	%	99,9
Max.délka poruchy	Hodin	4
Odezva	Minut	60
Průběžné informace o poruše	Hodin	4
Sankce za nedodržení parametrů		Ano

Částka za nedodržení měsíční dostupnosti přípojky

Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti přípojky je Objednateli snížena cena služeb poskytnutých v následujícím období o částku, rovnající se celé ceně za SLA z měsíce, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garance délky opravy. Z důvodu nedodržení garantované měsíční dostupnosti je cena služeb, poskytnutých v následujícím období ještě snížena o částku, rovnající se poměrné části měsíční ceny za pronájem dané přípojky, na které nebyla garantovaná dostupnost ve sledovaném období dodržena*. Procento nedodržení dostupnosti je dáno rozdílem garantované a skutečně dosažené dostupnosti dané přípojky. Poměrná část se určí vynásobením tohoto rozdílu koeficientem k_D pro danou úroveň SLA.

Tabulka koeficientů pro výpočet částky za nedodržení měsíční dostupnosti přípojky

Koef. za nedodržení dostupnosti k_D	0,4
---------------------------------------	-----

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

D_g garantovaná měsíční dostupnost
 D_s skutečně dosažená dostupnost

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

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

Částka za překročení doby opravy

Při překročení garantovaného limitu délky opravy dané přípojky je Objednateli snížena cena služeb poskytnutých v následujícím období o částku rovnající se celé ceně za SLA z měsíce, ve kterém nebyla garantovaná délka opravy dané přípojky dodržena, pokud již k takovému snížení nedošlo nedodržením garance dostupnosti. Z důvodu překročení limitu je cena služeb, poskytnutých v následujícím období snížena ještě o částku rovnající se poměrné části z měsíční ceny pronájmu dané přípojky, 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 částky za překročení doby opravy

koef. za nedodržení doby opravy	0,018
k_O	

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

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 přípojku [Kč]

- 3.2 Smluvní pokuty sjednané tímto Ujednáním o úrovni Služeb zaplatí Poskytovatel nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
- 3.3 Jednorázová sankce za jednotlivý incident, kdy dojde k nedostupnosti HC1_NAGANO a HC2_CHODOV současně (v jeden okamžik) je 100% z celkové měsíční ceny služby

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

- 3.4 Jednorázová sankce za neposkytnutí informací dle katalogových listů PLOCHA_HC1_NAGANO a PLOCHA_HC2_CHODOV je 1% z celkové měsíční ceny služby.

4. Měření Kvalitativních ukazatelů a jejich vykazování

- 4.1 Poskytovatel bude nepřetržitě měřit veškeré Kvalitativní ukazatele, vést prokazatelným způsobem evidenci o těchto měřeních a zpracovávat výkazy (resp. udržovat informace s možností prohlížení on-line), přehledy a výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění Kvalitativních ukazatelů. Poskytovatel zajistí úplnost, správnost a pravdivost takové evidence, výkazů a výstupů a bude udržovat tyto informace na svých nosičích dat alespoň po dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel je povinen k žádosti Objednatele, popř. osoby pověřené ze strany Objednatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, sdělit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) pracovního dne, aktuální hodnoty Kvalitativních ukazatelů.
- 4.2 Do patnácti (15) dnů od konce každého kalendářního měsíce Poskytovatel zpřístupní Objednateli, popř. osobě pověřené ze strany Objednatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, souhrnné výkazy a přehledy plnění Kvalitativních ukazatelů v právě uplynulém kalendářním měsíci. V těchto výkazech a přehledech bude rovněž specifikován výpočet sankcí uplatnitelných v důsledku nesplnění Kvalitativních ukazatelů v souladu s tímto Ujednáním o úrovni Služeb. V případě, že má Objednatel, popř. osoba pověřená ze strany Objednatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, oprávněné pochybnosti o úplnosti, správnosti či pravdivosti takovýchto výkazů či přehledů, je Poskytovatel povinen doložit zde uvedené údaje dodatečnými údaji tak, aby umožnil jejich ověření z těchto hledisek.
- 4.3 Ujednání obsažená v části 4 tohoto Ujednání o úrovni Služeb neomezují možnost Objednatele, popř. osoby pověřené ze strany Objednatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, provádět vlastní nezávislé měření Kvalitativních ukazatelů, k čemuž je Poskytovatel poskytnout nezbytnou součinnost.

5. Ostatní ujednání

- 5.1 Objednatel poskytne Poskytovateli v nezbytném rozsahu (a v závislosti na charakteru incidentu či závady) veškerou součinnost, jež je potřebná k dodržení závazků Poskytovatele na základě tohoto Ujednání o úrovni Služeb (tj. k dodržení Kvalitativních ukazatelů), zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor.
- 5.2 V případě, že bude ze strany centrálního dohledového místa nahlášen Poskytovateli incident či závada, které se nepotvrdí být incidentem či závadou, nebude Objednatel povinen Poskytovateli uhradit jakékoli náklady, jež Poskytovatel v souvislosti s nahlášeným incidentem či závadou vynaložil (tj. zejména náklady na analýzu a vyhodnocení incidentu či závady a veškeré ostatní aktivity s tím související).

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

- 5.3 Bez ohledu na existenci centrálního dohledového místa a jeho činnost při sledování závad a incidentů, bude Poskytovatel po dobu trvání Smlouvy průběžně prostřednictvím svých dohledových systémů preventivně kontrolovat a monitorovat poskytování a zajištění Služeb dle této Smlouvy, a to za účelem prevence incidentů a závad a jejich případného odstranění ještě před nahlášením ze strany centrálního dohledového místa.

6. Podstatné porušení Smlouvy

- 6.1 Za podstatné porušení této Smlouvy Poskytovatelem se mimo jiné považuje, pokud Poskytovatel opakovaně poruší povinnosti Poskytovatele sjednané v tomto Ujednání o úrovni služeb, popř. pokud Poskytovatel neuhradí smluvní pokutu dle článku 3 tohoto Ujednání o úrovni služeb, a to i přes písemnou výzvu Objednatele; taková výzva musí obsahovat lhůtu k dodatečnému splnění porušené povinnosti, popř. k dodatečnému zaplacení smluvní pokuty, a to v délce trvání minimálně 15 dnů od doručení výzvy. Marným uplynutím shora uvedené lhůty vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.

Příloha č. 3

Všeobecné podmínky Poskytovatele

Všeobecné podmínky poskytovatele jsou vloženy na následujících listech.



PROVOZNÍ ŘÁD DATOVÝCH CENTER

Účinnost od: 21. 6. 2014

Článek 1

Úvodní ustanovení

- (1) O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle, IČ: 60193336, DIČ: CZ60193336, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322 (dále jen „Poskytovatel“) vydává tento Provozní řád Datových center (dále jen „Provozní řád“), který upravuje zásady přístupu, podmínky pohybu a chování v prostorách Datového centra (dále jen „Datové centrum“).

- (2) Adresa Datových center:

Datové centrum Nagano
K Červenému dvoru 25/3156
130 00, Praha 3 – Strašnice

Datové centrum Chodov
V lomech 2339/1
149 00 Praha 4 – Chodov

Datové centrum Hradec Králové
Akademika Bedrny 365/10
500 03 Hradec Králové

Pro nahlášení incidentu, nedostupnosti, nebo prověření služby kontaktujte bezplatnou linku 800 333 777, kde pod volbou 3 zvolte „ICT“.

Pro volání ze zahraničí použijte telefonní číslo +420 720 720 073

E-mailový kontakt ict_sd@o2.cz.

Linka podpory zákazníků je dostupná non-stop v režimu 24x7

Článek 2

Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu

- (1) Autorizovanými pracovníky zákazníka se rozumějí osoby specifikované v Seznamu autorizovaných pracovníků zákazníka, který je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb. Zákazník má povinnost udržovat Seznam autorizovaných pracovníků zákazníka v aktuálním stavu.
- (2) Autorizovaným pracovníkům zákazníka jsou vystaveny a aktivovány magnetické vstupní karty, popřípadě povolení ke vstupu. Ztrátu nebo odcizení magnetické vstupní karty jsou Autorizovaní pracovníci zákazníka povinni neprodleně nahlásit pracovníkům Poskytovatele, případně nepřetržitě technické podpoře Datového centra. Při ztrátě magnetické vstupní karty je Zákazníkovi účtován poplatek 300 Kč.
- (3) Poskytovatel umožní přístup do prostor Datového centra jen Autorizovaným pracovníkům zákazníka, v nutných případech i třetím osobám v jejich doprovodu. Pro třetí osoby je nutné



provést dodatečnou autorizaci vyplněním protokolu o odpovědnosti za třetí osoby v Datovém centru.

- (4) Zákazník je povinen seznámit Autorizované pracovníky zákazníka s tímto Provozním řádem a Autorizovaní pracovníci zákazníka jsou povinni vždy dodržovat podmínky v tomto Provozním řádu stanovené a zajistit, aby se s ním seznámily a dodržovaly jej i třetí osoby v jejich doprovodu.
- (5) Zákazník je povinen zajistit, aby se Autorizovaní pracovníci zákazníka prokazatelně seznámili s požárními a bezpečnostními předpisy vyvěšenými v prostorách Datového centra. Autorizovaní pracovníci zákazníka jsou povinni vždy dodržovat pokyny v požárních a bezpečnostních předpisech stanovené a zajistit, aby se s nimi seznámily a dodržovaly je i třetí osoby v jejich doprovodu.
- (6) Poskytovatel není odpovědný za jakékoliv ublížení na zdraví Autorizovaných pracovníků zákazníka, nebo třetích osob v jejich doprovodu, které bude následkem nedodržení obecně platných zásad bezpečného chování, porušení právních nebo ostatních předpisů k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP), Provozního řádu, nebo požárních a bezpečnostních předpisů, s nimiž byli seznámeni. Poskytovatel dále není odpovědný, pokud k takovému ublížení dojde v souvislosti s požitím alkoholických nápojů, nebo návykových látek.
- (7) Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu mají povinnost oznamovat pracovníkům Poskytovatele nedostatky a závady na pracovišti, nebo provádění takové činnosti nebo práce, které by mohly ohrozit bezpečnost nebo zdraví při práci a podle svých možností se účastnit na jejich odstraňování; bezodkladně oznámit pracovníkům Poskytovatele svůj úraz, pokud jim to jejich zdravotní stav dovolí, a úraz jiné osoby, jehož byli svědkem, a spolupracovat při vyšetření jeho příčin.

Článek 3

Přístup do Datového centra

- (1) Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu mohou vstupovat do Datového centra 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- (2) Autorizovaní pracovníci zákazníka vybavení magnetickými vstupními kartami prokazují svou totožnost přiložením karty ke čtecí zóně bezpečnostního zařízení umístěného ve vstupní místnosti s recepcí. Po úspěšném ověření platnosti karty umožní bezpečnostní zařízení vstup do dalších prostor Datového centra. V dalších prostorách Datového centra jsou další bezpečnostní zařízení, která umožňují vstup do jednotlivých místností a sálů. Autorizovaní pracovníci zákazníka vybavení magnetickými vstupními kartami mohou být vyzváni bezpečnostní službou k předložení osobních dokladů pro ověření totožnosti.
- (3) Autorizovaní pracovníci zákazníka, kteří nejsou vybavení magnetickými vstupními kartami při každé návštěvě datového centra, požádají o vydání dočasných návštěvnických magnetických vstupních karet. Bezpečnostní služba jim na základě ověření totožnosti a kontroly jejich zapsání v Seznamu autorizovaných pracovníků zákazníka tyto karty vydá. V případě, že žadatel o vstup nebude uveden na Seznamu autorizovaných pracovníků zákazníka, nebude mu vstup umožněn. Autorizovaní pracovníci zákazníka vybavení povoleními ke vstupu dále postupují stejně jako Autorizovaní pracovníci zákazníka vybavení magnetickými vstupními kartami s tím, že při odchodu z Datového centra odevzdají návštěvnické magnetické vstupní karty bezpečnostní službě.
- (4) Třetí osoby v doprovodu Autorizovaných pracovníků zákazníka provedou ve vstupní místnosti s recepcí spolu s Autorizovanými pracovníky zákazníka a pracovníky Poskytovatele dodatečnou autorizaci vyplněním protokolu o odpovědnosti za třetí osoby v Datovém centru a následně požádají o vydání návštěvnických magnetických vstupních karet. Bezpečnostní služba jim tyto karty vydá. Třetí osoby v doprovodu Autorizovaných pracovníků zákazníka dále postupují stejně jako Autorizovaní pracovníci zákazníka vybavení magnetickými vstupními



kartami s tím, že při odchodu z Datového centra odevzdají návštěvnické magnetické vstupní karty bezpečnostní službě.

- (5) Třetí osoby se mohou v prostorách Datového centra pohybovat a zůstat v nich pouze v doprovodu Autorizovaných pracovníků zákazníka, přičemž Autorizovaní pracovníci zákazníka v plném rozsahu zodpovídají za jejich veškerou činnost a chování, popř. za škody jimi způsobené.
- (6) Autorizovaným pracovníkům zákazníka a třetím osobám v jejich doprovodu, které ani na výzvu bezpečnostní služby nepředloží osobní doklady, nebude umožněn vstup do Datového centra.
- (7) V případě neoprávněného použití vstupní identifikační karty tato bude pracovníky Bezpečnostní služby či odpovědným pracovníkem Poskytovatele odebrána.
- (8) Zákazník si může pronajmout v Datovém centru Bezobslužný keybox - schránku na úschovu klíčů od techniky. Přístup k příslušné schránce je možný pouze s magnetickou vstupní kartou. Přístup nepřetržitě monitorován a jsou prováděny záznamy o použití schránky.
- (9) Před vstupem do datového sálu jsou Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu povinny použít ochrannou obuv/návrky, které jsou k dispozici ve vstupní místnosti s recepcí.
- (10) Do prostoru Datového centra je zakázáno vstupovat s potravinami, nápoji, zvířaty, rozměrnými zavazadly nebo se zbraněmi, hořlaviny, výbušninami či jinak nebezpečnými předměty a látkami.
- (11) V celém objektu Datového centra je zakázáno kouřit či manipulovat s otevřeným ohněm.
- (12) V celém objektu Datového centra je zakázáno fotografování, pořizování videozáznamů či jiných záznamů bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- (13) Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu, o kterých se pracovníci bezpečnostní služby nebo Poskytovatele důvodně domnívají, že jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebudou do Datového centra vpuštěni.
- (14) Pohyb Autorizovaných pracovníků zákazníka a třetích osob v jejich doprovodu v Datovém centru je sledován kamerami, které dohlížejí pracovníci Poskytovatele. Kamerový záznam ukládá bezpečnostní služba po dobu 30 dnů.
- (15) Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu se smějí zdržovat v prostorách Datového centra jen po dobu nezbytně nutnou k provedení prací na Zařízení zákazníka, ke kterým jsou oprávněni Technickou a servisní specifikací a Podmínkami.
- (16) Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu se smějí v prostorách Datového centra pohybovat pouze způsobem nutným k provedení prací na Zařízení zákazníka, ke kterým jsou oprávněni Technickou a servisní specifikací a Podmínkami.
- (17) Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu smějí v prostorách Datového centra manipulovat pouze Zařízením zákazníka a to pouze způsobem, ke kterému jsou oprávněni Technickou a servisní specifikací a Podmínkami.
- (18) Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu nesmějí jakkoliv ohrozit nebo narušit činnost ostatních Zařízení zákazníků. Rovněž Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby nesmějí manipulovat se zdvojenou podlahou, tj. otevírat ji, vstupovat do prostoru ve zdvojené podlaze a zvláště nesmějí zasahovat jakkoliv do systémů instalovaných v prostorách DC (kabeláže, napájení, apod.), či jakkoliv s těmito zařízeními manipulovat, nebo narušovat či ovlivňovat jiné zařízení Poskytovatele.
- (19) Věci, které nejsou nutné pro provedení prací, ke kterým jsou Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu oprávněny Technickou a servisní specifikací a Podmínkami, musí být odloženy v prostorách určených Poskytovatelem. Tyto prostory jsou zamykány a přístup ke klíčům je možný pouze prostřednictvím bezpečnostní služby.
- (20) Instalaci, či změnu instalace Zařízení zákazníka je Zákazník spolu s termínem realizace povinen předem ohlásit pracovníkům Poskytovatele, popř. nepřetržitě technické podpoře

10



Datového centra. Pokud se nejedná o nutný servisní zásah, tak je nutné toto oznámit 3 pracovní dny předem a v případě provádění instalace většího počtu zařízení tak je toto nutné oznámit a konzultovat s odpovědnými pracovníky Poskytovatele 1 měsíc předem.

- (21) Poskytovatel je oprávněn po zákazníkovi požadovat přesné technické parametry umísťovaných zařízení jako jsou např. el. příkon, rozměry a váha zařízení, tepelný výkon zařízení a v neposlední řadě jednoznačný identifikátor zařízení (sériové číslo). Dále si Poskytovatel vyhrazuje právo označit umísťované zařízení vlastním identifikačním zařízením, označením. Veškerá zařízení podléhají evidenci.
- (22) Požadavky zvýšený na příkon napájení či jakékoliv jiné je speciální požadavky je nutno uvést podrobně v Technické a servisní specifikaci tak, aby bylo možné úpravy provést před samotnou instalací Zařízení zákazníka. Následné úpravy napájení se provádí pouze při vypnutém Zařízení zákazníka a Zákazník se tak vystavuje nebezpečí výpadku provozu.
- (23) Floor management, čili pravidla pro umísťování zákaznických technologií jsou plně v kompetenci pracovníků Poskytovatele. Zákazník nemá volnost v umísťování svých zařízení z pohledu pozice v datových sálech. V závislosti na druhu a rozsahu služby nebo perspektivě dalšího rozvoje může být Zařízení zákazníka umístěno kdekoli v datových sálech. Umístění je specifikováno v Předávacím protokolu služeb datových center.
- (24) Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu nemají přístup pod zdvojenou podlahu datových sálů.
- (25) Před odchodem Autorizovaných pracovníků zákazníka a třetích osob v jejich doprovodu z Datového centra pracovník Poskytovatele vizuálně zkontroluje stav datových prostor. Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu jsou povinni dbát pokynů pracovníků Poskytovatele ohledně čistoty a pořádku v prostorách Datového centra.
- (26) V případě, že si Zákazník chce odnést své zařízení, musí svůj záměr předem ohlásit pracovníkům Poskytovatele, kteří zajistí sepsání protokolů o příjmu/výdeji Zařízení zákazníka.

Článek 4

Využívání sdílených prostředků

- (1) V Datovém centru mají Autorizovaní pracovníci zákazníka k dispozici v každém datovém sále na pojízdném stolku monitor, klávesnici a myš. V místnosti pro remote instalaci a konfiguraci technologie je k dispozici monitor, klávesnice, myš a dále počítač s monitorem a klávesnicí připojený k internetu a základní sada nářadí a šroubů (dále jen „Sdílené prostředky“).
- (2) Sdílené prostředky mají právo využívat všichni Autorizovaní pracovníci zákazníka.
- (3) V případě, že Sdílené prostředky potřebují další Autorizovaní pracovníci zákazníka a první Autorizovaní pracovníci zákazníka je využívají déle než 30 minut, přechází právo využívat Sdílené prostředky na další Autorizované pracovníky zákazníka ve frontě.
- (4) V případě, že Autorizovaní pracovníci zákazníka potřebují na Zařízení zákazníka provádět časově náročné úpravy přímo v prostorách Datového centra, je třeba, aby je nahlásili pracovníkům Poskytovatele, popř. nepřetržitě technické podpoře Datového centra nejméně 3 pracovní dny předem. V takovém případě jim Poskytovatel zajistí monitor, klávesnici a myš pouze pro jejich potřebu.
- (5) Pracovníci Poskytovatele jsou oprávněni nařídit přenesení Zařízení zákazníka pro úpravy do místnosti pro remote instalaci a konfiguraci technologie.

Článek 5

Závěrečná ustanovení

- (1) Další práva a povinnosti jsou definovány ve Smlouvě o poskytování služeb datových center, jejíž je tento Provozní řád přílohou.



- (2) Provozní řád může být Poskytovatelem změněn. Změny Provozního řádu oznámí Poskytovatel jeden (1) měsíc předem a to vhodnou formou např. oznámením na internetových stránkách Poskytovatele, oznámením v prostorách Datového centra apod. Platný Provozní řád je k dispozici ve vstupní místnosti s recepcí Datového centra.
- (3) Provozní řád nabývá platnosti a účinnosti dne 21. 6. 2014.

O2 Czech Republic a.s.

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

Sídlo: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle

IČ : 60 19 33 36



OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB MANAGED HOSTING, O2 CLOUD, HOUSING A O2 VIRTUAL DESKTOP

Účinné od: 21. 6. 2014

Článek 1

Úvodní ustanovení

- (1) O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle, IČ 60193336, DIČ CZ60193336, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, vydává tyto

**Obchodní podmínky pro poskytování služeb
Managed Hosting, O2 Cloud, Housing a O2 Virtual Desktop.**

- (2) Obchodní podmínky pro poskytování skupiny služeb Managed Hosting, O2 Cloud, Housing a O2 Virtual Desktop (dále jen „Podmínky“) stanovují základní technické, provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování těchto služeb (dále jen „Služba“) provozovaných společností O2 Czech Republic a.s., (dále jen „Poskytovatel“).
- (3) Služba bude ze strany Poskytovatele poskytována Zákazníkovi na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem formou a za podmínek uvedených ve Smlouvě a těchto Podmínkách (dále jen „Smluvní vztah“ či „Smlouva“).

Ceny za Službu jsou uvedeny v Technické specifikaci služby (TSS), která je přílohou Smlouvy.

Článek 2

Výklad použitých pojmů

- (1) Poskytovatel: O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22, Praha 4 - Michle, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČO: 60 19 33 36, DIČ: CZ 60 19 33 36.
- (2) Zákazník: každá fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právním úkonům, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem a přistoupí na ustanovení těchto Podmínek.
- (3) Služba: soubor činností specifikovaných v článku 3 těchto Podmínek.
- (4) Datové centrum: Datové a serverové housingové zařízení Poskytovatele, specifikované v Technické a servisní specifikaci služby.
- (5) Doplnková služba: služba, kterou není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkovou ke Službě (hlavní službě) podle podmínek stanovených ve Smlouvě. Pokud se v Podmínkách uvádí pojem Služba, myslí se tím a definují podmínky pro Službu včetně jejích Doplnkových služeb.
- (6) Smlouva: písemný dokument uzavřený mezi Poskytovatelem a Zákazníkem za účelem poskytování Služby. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká dnem uzavření Smlouvy, není – li ve Smlouvě uvedeno jinak. Smlouva je uzavřena dnem podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních s platností originálu s tím, že každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- (7) Technická specifikace služby (dále jen TSS): písemná podrobná specifikace služeb poskytovaných Poskytovatelem Zákazníkovi včetně cenových ujednání, která tvoří přílohu a nedílnou součást Smlouvy.



- (8) Provozní řád Datového centra: dokument stanovující zásady pro přístup, chování a pohyb osob v prostorách Datového centra, který tvoří přílohu a nedílnou součást Smlouvy.
- (9) Zařízení zákazníka: jakákoliv zařízení Zákazníka, případně obdobná zařízení pronajatá od Poskytovatele, určená pro umístění či umístěná v prostorách Datového centra dle předem dohodnutých podmínek a technických specifikací.
- (10) Autorizovaný pracovník zákazníka: fyzická osoba, řádně specifikovaná Zákazníkem v Seznamu autorizovaných pracovníků zákazníka, které bude na základě předchozí autorizace umožněn vstup do Datového centra za podmínek stanovených Provozním řádem.
- (11) Datum zřízení služby: datum dodání oznámení o zřízení služby kontaktní osobě zákazníka dle Smlouvy.
- (12) Pokud tento dokument neurčuje jinak, definice pojmů Incident a Release je dostupná online na: www.o2.cz/definice-pojmu.

Článek 3 Charakteristika Služby

(1) Služba Housing:

- a) Služba se skládá zejména z:
- pronájmu prostor Datového centra pro umístění Zařízení zákazníka;
 - pronájmu zařízení Datového centra pro umístění Zařízení zákazníka;
 - zajištění elektrického napájení;
 - zajištění bezpečnostní služby;
 - zajištění vhodných klimatických podmínek pro provoz elektronických zařízení;
 - technické podpory;
 - dalších doplňkových služeb.
- b) Služba může být poskytována prostřednictvím smluvního partnera.
- c) Poskytovatel garantuje Zákazníkovi právo instalovat, provozovat a udržívat Zařízení zákazníka v prostorách Datového centra dle podmínek stanovených v Podmínkách, Smlouvě, TSS, Provozním řádu a případně i dalších dokumentech specifikovaných ve Smlouvě.
- d) Zákazník se zavazuje používat prostory Datového centra jen pro účely instalace, provozování a údržby Zařízení zákazníka v souladu se Smlouvou, jejími přílohami a těmito Podmínkami.
- e) Poskytovatel vystaví oprávnění pro vstup do prostor Datového centra jen Autorizovaným pracovníkům zákazníka. Poskytovatel umožní přístup do prostor Datového centra jen Autorizovaným pracovníkům zákazníka a třetím osobám v doprovodu Autorizovaných pracovníků zákazníka. Autorizovaní pracovníci zákazníka, kteří mají oprávnění pro přístup do prostor Datového centra, mohou vstupovat do těchto prostor 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Zákazník je povinen seznámit Autorizované pracovníky zákazníka s Provozním řádem a Autorizovaní pracovníci zákazníka jsou povinni vždy dodržovat podmínky v Provozním řádu stanovené a zajistit, aby se s ním seznámily a dodržovaly je i třetí osoby v jejich doprovodu.
- f) Zákazník není oprávněn umožnit přístup do jakékoliv části prostor Datového centra třetí (neautorizované) osobě bez předchozího souhlasu Poskytovatele.
- g) Zákazník je povinen zajistit, aby se Autorizovaní pracovníci zákazníka seznámili s požárními a bezpečnostními předpisy vyvěšenými v prostorách Datového centra. Autorizovaní pracovníci zákazníka jsou povinni vždy dodržovat pokyny v požárních a bezpečnostních předpisech stanovené a zajistit, aby se s nimi seznámily a dodržovaly je i třetí osoby v jejich doprovodu.



- h) Po ukončení Smlouvy je Zákazník povinen zajistit demontáž zařízení Zákazníka, umístěného v prostorách Datového centra do deseti (10) dní od ukončení Smlouvy a předat předmětné prostory Poskytovateli ve stejném stavu, v jakém byly předtím, než zde Zákazník instaloval svá zařízení. Před provedením demontáže zařízení Zákazníka, ověří Poskytovatel, že Zákazník nemá nesplacené závazky vůči Poskytovateli, jinak není povinen až do plného zaplacení umožnit demontáž zařízení Zákazníka. Zákazník je plně odpovědný za zajištění demontáže svého zařízení (např. zajištění vhodných obalových materiálů, transportních prostředků apod.). Poskytovatel nenese odpovědnost za případné škody vzniklé při demontáži zařízení Zákazníka.
- i) Pokud je zákazník v prodlení s úhradou splatných faktur o více než 30 dní a/nebo v případě, že do 10ti dní od ukončení smlouvy neprovede demontáž a odvoz Zařízení zákazníka, pak je Poskytovatel oprávněn Zařízení zákazníka demontovat a uskladnit na náklady Zákazníka. V takovém případě nenese Poskytovatel odpovědnost za způsobené škody.

(2) **Služby Managed Hosting a O2 Cloud:**

- a) Služba Managed Hosting spadá do kategorie tzv. Infrastructure as a Service (IaaS). Podstatou je poskytování základních funkcionalit HW platformy (výpočetní výkon, diskový prostor, zálohování a obnova), kde je možné volitelně definovat a měnit parametry podle potřeby jednotlivých komponent. Konkrétní řešení lze nadefinovat podle potřeb zákazníka a jeho detailního zadání.

Služba Managed Hosting zahrnuje:

- Managed Server Hosting (pronájem definovaného výpočetního výkonu vč. instalace a pronájmu licencí definovaného operačního systému Windows nebo Linux)
 - Managed Data Storage (pronájem diskové kapacity)
 - Managed Backup&Restore (pronájem kapacity pro on-line i off-line zálohování dat a systémů)
 - O2 Cloud (poskytování služeb virtuálního datového centra vč. portálu, jehož prostřednictvím může zákazník vytvářet, upravovat nebo rušit virtuální servery, definovat jejich vzájemné síťové propojení a zabezpečení)
- b) Primárním zaměřením Služby Managed Hosting je poskytnout zákazníkům alternativní řešení jejich potřeb na pořízení potřebné HW platformy pro provozování jejich aplikací a systémů s výhodami, které plynou z nahrazení jednorázové investice pravidelnými platbami a možností navyšování nebo snižování jednotlivých částí podle aktuální potřeby. Technologie, na kterých je Služba Managed Hosting poskytována, jsou umístěny v Datových centrech O2, která splňují minimálně klasifikaci Tier III.

(3) **Služba O2 Virtual Desktop:**

- a) Služba Virtual Desktop spadá do kategorie tzv. Software as a Service (SaaS). Podstatou je poskytování služby virtuálního desktopu včetně nadstavbových aplikací pro koncové uživatele / pracovníky zákazníka. Služba je poskytována na vlastní HW platformě (výpočetní výkon, diskový prostor, zálohování a obnova), s předdefinovanými parametry poskytované služby. V případě požadavku zákazníka lze konkrétní řešení přizpůsobit konkrétnímu zadání a potřebám zákazníka.

Služba Virtual Desktop zahrnuje:

- Poskytnutí potřebných licencí MS SPLA a Citrix VSSP dle zvolené varianty
- Provoz a podporu prostředí Virtual Desktop včetně zajištění služeb druhé úrovně podpory
- Potřebný výpočetní výkon pro provoz VD prostřednictvím Managed Server Hosting
- Potřebnou diskovou kapacitu pro provoz VD prostřednictvím Managed Data Storage
- Zálohování uživatelských dat v rámci VD prostřednictvím Managed Backup&Restore
- Možnost customizace prostředí VD dle potřeb zákazníka – projekt

- (4) Podrobné informace o Službách jsou uvedeny v Technické specifikaci dané Služby a v Průvodní technické dokumentaci.
- (5) Poskytovatel garantuje Zákazníkovi právo využívat Službu dle podmínek stanovených v Podmínkách, Smlouvě, Technické specifikaci služby a případně i dalších dokumentech specifikovaných ve Smlouvě.



Článek 4 Smluvní zabezpečení

- (1) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nebo určitou, a to tak, jak je uvedeno ve Smlouvě. Smluvní vztah končí uplynutím doby, na níž byla smlouva uzavřena anebo dohodou smluvních stran. Byla-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, pak uplynutím výpovědní doby.
- (2) Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli na adresu uvedenou ve Smlouvě. Výpověď musí být učiněna písemně formou doporučeného dopisu.
- (3) Zákazník je oprávněn Smlouvu vypovědět (a to i na dobu určitou) v případě, že dojde ke změnám Podmínek nebo cenových podmínek poskytování služby ze strany Poskytovatele, které představují pro Zákazníka jejich prokazatelné zhoršení, a to do 60ti dní, kdy se o takové změně dozví, poté toto právo bez dalšího zaniká. Výpovědní doba je v takovém případě deset až 30 dní (dle jednostranné volby Zákazníka) a počíná běžet ode dne doručení výpovědi. Provedené změny musí nově upravovat ustanovení těchto Podmínek, která se jednoznačně týkají Služeb, jež jsou příslušnému Zákazníkovi poskytovány.
- (4) Poruší-li Zákazník podstatně nebo porušuje-li opakovaně své povinnosti vyplývající z těchto Podmínek nebo Smlouvy a neodstraní-li takovéto podstatné nebo opakované porušení do 14 dnů ode dne doručení upozornění na tuto skutečnost formou doporučeného dopisu nebo ode dne odeslání formou emailu na adresu uvedenou ve Smlouvě či jejích přílohách, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení je účinné dnem následujícím po doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi ve formě doporučeného dopisu, nebo v elektronické formě tak, jak je uvedeno shora.
- (5) V případě, že Zákazník porušil své povinnosti vyplývající z těchto Podmínek nebo Smlouvy obzvlášť závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit a ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností ihned, když takové porušení zjistil. Za porušení Smlouvy nebo Podmínek obzvlášť závažným způsobem se považuje zejména:
 - a) rozesílání nevyžádané pošty (spam) libovolným způsobem, šíření virů, spyware, dialerů a jiného software škodícího třetím osobám, dále útoky na cizí servery a vyvíjení aktivit, které nadměrně zatěžují datovou síť Poskytovatele a omezují tím provoz ostatních Zákazníků;
 - b) pokud Zákazník využívá Zařízení zákazníka umístěná v Datovém centru k šíření obsahu, který je v rozporu se zákony České republiky, zejména díla ve kterých se projevuje neúcta k člověku a podpora násill, nebo která zobrazují sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami;
 - c) pokud Zákazník nebude řádně dodržovat, vykonávat nebo vykládat klauzule Smlouvy, Podmínky a závazky na své straně, které mají být dodržovány, vykonávány nebo vykládány dle Smlouvy, a takové porušení nebylo napraveno do deseti (10) dní po přijetí písemného oznámení od Poskytovatele;
 - d) pokud jakékoliv vyjádření nebo záruka zde vyslovená Zákazníkem se kdykoliv prokáže být materiálně nesprávná, k datu kdy bylo toto učiněno.
 - e) podstatné porušení provozního řádu Datového centra.
- (6) V případě předčasného ukončení Smlouvy na dobu určitou před uplynutím dohodnuté určité doby jejího trvání ze strany Poskytovatele podle odstavce 5 a 6 tohoto článku nebo ze strany Zákazníka z jakéhokoliv důvodu jiného, než podle odstavce 3 tohoto článku, zůstává Zákazník odpovědný za zaplacení pravidelné měsíční ceny Poskytovateli za zbývající dobu dohodnutou ve Smlouvě.



Článek 5

Ceny, cenové a platební podmínky

- (1) Zákazník je povinen za užívání Služby platit ceny dle Smlouvy, a to na základě doručených daňových dokladů. Ceny za Služby jsou stanoveny dle ujednání uvedených ve Smlouvě, Technické specifikaci služeb a případně v dalších smluvních dokumentech, které obě smluvní strany vzájemně uzavřely.
- (2) Cena se obvykle skládá z jednorázové ceny za zřízení Služby a z pravidelné měsíční ceny za používání Služby tak, jak je uvedeno ve Smlouvě či TSS. Pravidelná měsíční cena se účtuje zpětně za uplynulé účtovací období. Účtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
- (3) Zákazník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti, uvedené na daňovém dokladu, a to i v případě, že plátcem je jiná osoba, označená Zákazníkem ve Smlouvě.
- (4) Pro případ prodlení Zákazníka s úhradou daňového dokladu náleží Poskytovateli za každý započatý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky. Je-li Zákazník v prodlení s úhradou účtované částky delším než 15 dní je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Služby až do doby úplného zaplacení pohledávky. Po dobu pozastavení trvá Zákazníkova povinnost platit pravidelné měsíční ceny dle doručených daňových dokladů. Opakované prodlení na straně Zákazníka je podstatným porušením Smlouvy.
- (5) Nezaplátí-li Zákazník ve lhůtě splatnosti, uvedené na vyúčtování Služby, částku za poskytnuté Služby, může být Poskytovatelem o dluhu informován i elektronicky nebo jiným dohodnutým způsobem. Jakákoliv platba Zákazníka bude v případě prodlení s úhradou za poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele použita přednostně na úhradu Služby poskytovanou Poskytovatelem.
- (6) Poskytovatel si vyhrazuje právo požadovat po Zákazníkovi případnou zálohu, neodvolatelný akreditiv nebo jinou formu přiměřené záruky (až do výše trojnásobku měsíční ceny Služeb), v případě, že Zákazníkův finanční stav nebo jeho platební historie se stane nepřijatelnou pro Poskytovatele nebo pokud Zákazník zvýší stupeň požadovaných Služeb. Tato záloha, neodvolatelný akreditiv nebo jiná forma záruky musí být vždy specifikována ve Smlouvě.

Článek 6

Práva a povinnosti Zákazníka

- (1) Zákazník je povinen při využívání Služby dodržovat Podmínky, Smlouvu, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Zákazník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.
- (2) Zákazník smí používat pouze takové technické a programové prostředky, které nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy Poskytovatele a třetích osob.
- (3) Zákazník je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu oznamovat Poskytovateli osobně nebo písemně změny všech identifikačních a jiných údajů, vyplývajících ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo. Jedná se zejména o změny jména, příjmení, obchodní firmy či názvu Zákazníka, adresy trvalého pobytu, sídla či místa podnikání, právní formy Zákazníka a bankovního spojení. Neoznámení takové změny je podstatným porušením Smlouvy.
- (4) Oznámení nových údajů dle předchozího odstavce, žádost o změnu Služby nebo výpověď Smlouvy zasílá Zákazník formou doporučeného dopisu na odd. péče o zákazníky, jehož adresa je uvedena ve Smlouvě. Ve své žádosti uvede Zákazník číslo Smlouvy včetně využívaných služeb.



Článek 7

Práva a povinnosti Poskytovatele

- (1) Poskytovatel je povinen umožňovat Zákazníkovi Služby a přístup ke Službě za podmínek uvedených v těchto Podmínkách a Smlouvě. Tuto povinnost mohou omezit pouze obecně závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost Poskytovatele.
- (2) Poskytovatel je povinen vést provozní záznamy o využívání Služby Zákazníkem, sloužící pro vyúčtování Služby Zákazníkovi, po dobu nejméně tří měsíců zpětně. Provozní záznamy Služby slouží také k nastavování Služby.
- (3) Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Zákazník šíří v rozporu se Smlouvou, Podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Smlouva, její přílohy a součásti, práva a povinnosti stran se řídí zák. č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, zák. č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů a právním řádem České Republiky.
- (4) Poskytovatel je oprávněn jednostranně obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem. Oznámení o zrušení Služby musí být učiněno formou doporučeného dopisu na adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě.
- (5) Poskytovatel je oprávněn provádět pravidelné servisní odstávky služeb. Tyto odstávky je povinen předem písemně oznámit Zákazníkovi nejméně 5 pracovních dní předem.
- (6) Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření Smlouvy:
 - a) odmítne-li Zákazník přistoupit na ustanovení těchto Podmínek;
 - b) nemá-li Zákazník vyrovnány dluhy vůči Poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu;
 - c) lze-li důvodně předpokládat, že Zákazník nebude stanovené podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném vztahu porušoval či porušuje smluvní podmínky);
 - d) pro technické překážky na straně Poskytovatele.

V případě odmítnutí návrhu na uzavření smlouvy sdělí Poskytovatel písemně Zákazníkovi do 20 kalendářních dnů ode dne dodání návrhu na uzavření Smlouvy, konkrétní důvody odmítnutí.

- (7) Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Mimořádné termíny údržby budou Zákazníkovi oznámeny vhodnou formou předem.

Článek 8

Reklamace, stížnosti, spory

- (1) Poruchy Služby je Zákazník oprávněn oznámit na telefonním čísle nepřetržité technické podpory uvedeném ve Smlouvě
- (2) Poskytovatel vynaloží maximální možné úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době.
- (3) Podmínky pro služby Housing/Managed Hosting/O2 Cloud/O2 Virtual Desktop:
U všech služeb, pro které platí tyto Všeobecné obchodní podmínky, je standardně garantována minimální dostupnost 99,9%. Výpočet dostupnosti je vztažen na dobu jednoho měsíce přepočítaného na 720 hodin (24 hodin x 30 dnů). Do doby dostupnosti nejsou započítávány pravidelné servisní odstávky služeb. Výpočet použitý pro stanovení dostupnosti je následující:

$$A = (AST - MW - DT) / (AST - MW) \times 100$$

kde:



Hodnota	Popis
A	Dostupnost (Availability)
AST	Celková odsouhlasená provozní doba za sledované období (měsíc) (Approved Service Time)
MW	Celková odsouhlasená doba pracovních odstávek ve sledovaném období (měsíc) (Maintenance Window)
DT	Celková doba neplánovaných odstávek ve sledovaném období (měsíc) (Downtime)

Nemůže-li Zákazník využívat Službu pro poruchu Služby zaviněnou Poskytovatelem, je oprávněn požadovat vrácení poměrné části měsíční ceny za nedostupnost služby dle níže uvedené tabulky, pokud dostupnost služeb ve sledovaném období klesla pod garantovanou hodnotu. Dostupnost za měsíc	Maximální délka nedostupnosti	Sleva z měsíčního paušálu
99,9% – >99,5%	0,75 hodiny	10%
99,5% - >99,0%	3,6 hodiny	20%
99,0% - >98,0%	7,2 hodiny	30%
98,0% - > 97%	14,4 hodiny	50%
97,0% - > 95%	21,6 hodiny	75%
Méně než 95%	36 hodin	100%

Jiná náhrada (např. náhrada škody a ušlého zisku) nemůže být na základě Všeobecných obchodních podmínek poskytnuta a je řešena samostatně dle platných znění Obchodního a Občanského zákoníku.

Vrácení příslušné částky je Zákazník povinen uplatnit písemně na adrese Poskytovatele uvedené v Ceníku, nejdéle však do 15 dnů od posledního dne trvání poruchy.

- (4) Pro službu Housing a její provozní parametry je SLA definováno samostatným dodatkem.
- (5) V případě nesprávně vyúčtované ceny za Služby je Zákazník oprávněn reklamovat vyúčtování ceny do dvou měsíců ode dne doručení příslušného daňového dokladu, případně ode dne vzniku rozhodné skutečnosti (např. závady v poskytování Služby), jinak právo zaniká. Posledním dnem takto stanovené lhůty je den, který se číselně shoduje se dnem dodání vyúčtování cen, případně dnem vzniku rozhodné skutečnosti. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit i sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí Služby.
- (6) Reklamace se vyřizují podle ustanovení Všeobecného reklamačního řádu v platném znění, vydaného Poskytovatelem. Tento Všeobecný reklamační řád je k dispozici v obchodních místech Poskytovatele nebo na www.o2.cz. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne dodání reklamace.



Článek 9

Odvolání záruky a omezení odpovědnosti

- (1) Poskytovatel není v prostorách Datových center Poskytovatele odpovědný za jakékoliv poškození zdraví a majetku Autorizovaných pracovníků zákazníka, nebo třetích osob v jejich doprovodu, které bude následkem nedodržení obecně platných zásad bezpečného chování, porušení právních nebo ostatních předpisů k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP), Provozního řádu, nebo požárních a bezpečnostních předpisů, s nimiž byli seznámeni. Poskytovatel dále není odpovědný, pokud k takovému ublížení dojde v souvislosti s požitím alkoholických nápojů, nebo návykových látek.
- (2) Při zvýšených nárocích na důvěrnost, ochranu Zařízení zákazníka, nebo jím zpracovávaných či přenášených dat, přesahujících úroveň poskytovaných v rámci Služby, nebo technické možnosti Poskytovatele, je záležitostí Zákazníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. provést instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení, apod.).

Článek 10

Vyšší moc

- (1) Pro účely těchto Podmínek „vyšší moc“ znamená událost, která je mimo kontrolu smluvních stran a ke které došlo bez zavinění smluvních stran. Takovou událostí se rozumí např. přírodní katastrofa, epidemie, dopravní embargo nebo stávka v příslušném odvětví. Smluvní strana postižená vyšší mocí je povinna bezodkladně informovat druhou smluvní stranu o rozsahu a předpokládaném trvání překážek v plnění smluvních závazků. Strany se zavazují vyvinout nejvyšší úsilí za účelem odstranění nebo snížení následků způsobených vyšší mocí.

Článek 11

Ochrana důvěrných informací, shromažďování, evidence a užití informací a dat vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu

- (1) Poskytovatel a Zákazník považují za důvěrné veškeré informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy nebo které se dozvěděli v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí či nepředají třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí po dobu 3 let po ukončení smlouvy. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
 - a) informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena smlouva;
 - b) podmínky pro poskytování Služby;
 - c) informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti;
 - d) poskytnutí identifikačních údajů a provozních dokladů, které mohou být předmětem obchodního tajemství, orgánům činným v trestním řízení nebo soudu v rámci soudního řízení vedeného mezi Zákazníkem a Poskytovatelem;
 - e) informace vyžadované soudy, správními úřady, orgány činnými v trestním řízení, nebo auditory pro zákonem stanovené účely.
- (2) Poskytovatel je oprávněn uvádět Zákazníka v seznamu svých referenčních zákazníků.
- (3) Poskytovatel a Zákazník se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů), těmito Podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.
- (4) Ve Smlouvě Zákazník může udělit Poskytovateli souhlas ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích k využití svého elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení a to i prostřednictvím zpracovatelů, dále souhlas se zpracováním vlastních osobních anebo identifikačních, provozních, lokalizačních a souvisejících údajů, včetně údajů



o platbách, za účelem marketingu služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s. Souhlas je poskytován dobrovolně, na dobu neurčitou a Zákazník si je vědom, že jej může kdykoliv odvolat písemně na adrese Poskytovatele nebo zdarma na adrese <http://www.o2.cz>. Zároveň Zákazník bere na vědomí, že údaje mohou být ke zpracování předány pověřenému zpracovateli a že má právo přístupu a opravy osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 zákona o ochraně osobních údajů. Souhlas dává Zákazník i ke zpracování osobních anebo identifikačních údajů v rozsahu dle Smlouvy a Podmínek.

- (5) Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby Zákazník neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům Zákazníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
- (6) Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel může Službu poskytovat sám nebo ve spolupráci se svým smluvním partnerem, přičemž se Poskytovatel zavazuje zajistit ochranu a bezpečnost informací, dat a osobních údajů minimálně v rozsahu daném těmito Podmínkami a Smlouvou.

Článek 12

Ochrana práv k nemotným statkům

- (1) Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat ochranných známek a jiných chráněných označení druhé strany, pokud není výslovně dohodnuto jinak.
- (2) Zákazník je oprávněn využívat Služeb včetně nemotných statků spojených se Službami pouze k účelu danému Smlouvou. Právo není přenosné na třetí osoby bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- (3) Zákazník je povinen při své činnosti dle Smlouvy chránit práva k nemotným statkům Poskytovatele a dalších subjektů, která Poskytovatel zajistil Zákazníkovi k užívání ve spojitosti se Smlouvou. Porušení závazků tohoto článku Podmínek je podstatným porušením Smlouvy.

Článek 13

Ostatní a závěrečná ustanovení

- (1) Veškerá komunikace, týkající se Smlouvy a plnění předmětu Smlouvy, která může mít vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění Smlouvy, musí být zásadně vedena v písemné formě. Pokud je vedena formou elektronické zprávy, musí být následně potvrzena formou doporučeného dopisu. Jednostranné úkony smluvních stran, při kterých nebyla dodržena písemná forma, jsou neplatné.
- (2) V případě opakovaně neúspěšného doručení písemností, které vyžadují formu doporučeného dopisu, bude zásilka považována za doručenou třetím dnem po jejím prvním prokazatelném odeslání. Zásilky se doručují na adresu uvedenou ve Smlouvě.
- (3) Právní vztahy při poskytování Služby se řídí právním řádem České republiky, Smlouvou, těmito Podmínkami, Technickou specifikací služby a Všeobecným reklamačním řádem Poskytovatele. V případě, že by se dostaly Smlouva, Podmínky a Všeobecný reklamační řád do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:
 - Smlouva;
 - Podmínky;
 - Všeobecný reklamační řád.
- (4) Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- (5) Podmínky nabývají účinnosti dne 21. 6. 2014.

M

M v



- (6) Poskytovatel a Zákazník se výslovně dohodli, že jejich smluvní vztah vzniklý při poskytování Služby se v případě nepodnikající fyzické osoby řídí zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodním zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů a zák. č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- (7) Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat Podmínky. Poskytovatel je povinen informovat Zákazníka o změnách Podmínek a o změnách cen nebo cenových podmínkách nejméně jeden (1) měsíc předem, a to vhodnou formou např. oznámením na internetových stránkách Poskytovatele, elektronickou zprávou, oznámením na daňovém dokladu apod.

V Praze, dne 21. 6. 2014

Vít Šubert, v. r.

Ředitel divize firemních zákazníků

O2 Czech Republic a.s.

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

Sídlo: Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4 - Michle

IČ : 60 19 33 36

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

Č.j.: 322211/2009 SPDU-PD
Účinnost od: 15.10.2009

Obsah:

Článek 1	Úvodní ustanovení.....	2
Článek 2	Výklad použitých pojmů	2
Článek 3	Charakteristika Služby	4
Článek 4	Zřizování Služeb	8
Článek 5	Změny a zrušení Služby	11
Článek 6	Ohlašování závad a jejich odstraňování	12
Článek 7	Práva a povinnosti O2	15
Článek 8	Práva a povinnosti Účastníka	16
Článek 9	Výpočet snížení ceny při nedodržení garantovaných parametrů SLA	17
Článek 10	Závěrečné ustanovení	19

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 doplnkové k základní Službě. Využití Doplnkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
- (9) **Dostupnost služby** - poměr doby, kdy byla Účastníkovi služba dostupná bez funkčních závad z důvodu na straně O2, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech.
Měsíční dostupnost se určí následujícím způsobem:
Měsíční dostupnost = $(HM - \text{Doba závady}) / HM \times 100 [\%]$
kde
HM je celkový počet hodin ve sledovaném měsíci
- (10) **EDI** – Doplnková služba Electronic Data Interchange (dále jen EDI).

- (11) **Koncové telekomunikační zařízení** (dále jen „Koncové zařízení“) – komunikační zařízení připojované přímo nebo nepřímo ke Koncovému bodu Pevné sítě nebo k Mobilní síti.
- (12) **Koncový bod Pevné sítě** (dále jen "Koncový bod") – fyzický spojovací bod, ve kterém je Účastníkovi poskytován přístup k Pevné síti a ve kterém je Účastníkovi poskytována Služba; v případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo se jménem Účastníka.
- (13) **Kontaktní osoba** – osoba zmocněná Účastníkem k jednání s O2 ve věcech zřízení a poskytování Služby. Účastník může zároveň určit technicky způsobilou osobu pro technickou součinnost s O2.
- (14) **Nahlašovatel závady** – osoba, která ohlásila závadu.
- (15) **Navrhovatel** – fyzická nebo právnická osoba, která uplatnila požadavek na zřízení Služby prostřednictvím podepsaného formuláře Specifikace služby a čeká na zřízení Služby.
- (16) **Periodická výluka provozu** - pravidelné přerušení provozu za účelem údržby technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba poskytována. Výluka provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává.
- (17) **Plánovaná výluka provozu** - je výpadek služby o kterém je minimálně 7 kalendářních dnů předem informována Kontaktní osoba zákazníka. Doba výluky provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává.
- (18) **Plátce** – subjekt označený Účastníkem za plátce cen za poskytnutou Službu. Je-li Plátcem jiný subjekt než Účastník, dodává O2 platební doklad označenému Plátcí, a to na adresu naposledy oznámenou Účastníkem.
- (19) **Proaktivita** - umožňuje Účastníkovi zajištění proaktivního dohledu jeho sítě a založení poruchového lístku bez nutnosti jeho inicializace Účastníkem. Proaktivita je dostupná u služeb Managed WAN/LAN pro SLA 1-4 jako volitelný parametr.
- (20) **Proaktivita index** - je definován jako poměr záznamů o závadě založených v rámci Proaktivity a celkového počtu záznamů o závadě, tzv. včetně incidentů ohlášených zástupcem účastníka
- podkladem pro kalkulace je systém pro evidenci závad (incidentů).
 - parametr se vztahuje na pracovní dobu, ve které je Doplněková služba Managed WAN/LAN poskytována.
- Proaktivita index se určí následujícím způsobem:
Proaktivita index (měsíčně) = $\frac{I_{pro}}{I_{total}} * 100$ (%)
 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.com>.
- (21) **Program** – soubor počítačových programů specifikovaných ve Specifikaci a příslušné uživatelské dokumentaci.
- (22) **Předávací protokol** – dokument potvrzující převzetí zprovozněné Služby Účastníkem a podle charakteru Služby obsahující záznamy o závěrečných měřeních, identifikaci Připojky, identifikaci Zákaznických zařízení a Přirazených prostředků.
- (23) **Přerušení opravy závady** - pokud je nutná nezbytná součinnost účastníka, např. při servisním zásahu přístup servisního technika O2 k zařízení nebo části infrastruktury umístěné v prostorách umístění služby, je Účastník povinen tento přístup umožnit. Pokud Účastník přístup neumožní, je přerušena oprava závady a o tato doba není započítána do Doby opravy a Doby závady. O pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí O2 Nahlašovatele závady nebo v případě Proaktivity Kontaktní osobu mailem nebo telefonicky a zároveň s ním dohodne čas poskytnutí součinnosti Účastníkem. Od okamžiku poskytnutí součinnosti je Přerušení opravy ukončeno – oprava závady je obnovena.

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

Článek 3 Charakteristika Služby

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

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

Charakteristika služby Přenosu dat

- (4) Služby se podle Přípojky dělí na skupiny:
- služby na komutované Přípojce - služby s občasným přístupem k Síti ,
 - služby s trvalým připojením k Síti.
- (5) Specifickou službou Přenosu dat je služba Ethernet, která může být realizována ve variantě jako několik Přípojek do Síťe nebo jako dvě Přípojky tvořící jedno propojení Koncových bodů.
- (6) Doplnková služba EDI umožňuje Účastníkovi přenos dokumentů v elektronické formě přes infrastrukturu poskytnutou O2. O2 poskytne Doplnkovou službu EDI Účastníkovi samostatně nebo ve variantě s Programem, pomocí něhož bude Účastník využívat Systém v souladu s Provozními podmínkami. V rámci ve Specifikaci dohodnuté varianty s Programem O2 umožní Účastníkovi užívání Systému, bude vykonávat práce s tím spojené, poskytne za tím účelem Účastníkovi také licenci k užívání Programu za podmínek stanovených těmito Provozními podmínkami. Účastník je oprávněn užívat Systém ode dne zavedení a instalace Programu na Zákaznickém zařízení, pokud nejde o variantu s Programem tak ode dne zřízení Služby.
- (7) Zvláštní skupinu tvoří služby Zákaznických koncových zařízení(dále jen „služby ZKZ“), které mohou být poskytovány prostřednictvím Zákaznických zařízení.
- (8) Přípojka je jednoznačně definována prostřednictvím identifikace Služby - Case ID, DNA, , IP DNA, Relace pevného okruhu nebo, identifikací Účastníka sítě (NUI).. Počet NUI přidělených Účastníkovi není obecně omezen. V případě Přípojky s komutovaným přístupem je NUI doprovázeno přípojným heslem.
- (9) Služba s komutovaným přístupem IP Connect Dial-Up identifikuje Účastníka na základě Jednotného přístupového čísla (dále JPC) nebo Privátního přístupového čísla (dále PPC) dle Číslovacího plánu veřejné telefonní sítě. JPC je sdíleno více Účastníky, PPC je vyhrazeno pro jednoho Účastníka.
- (10) Přístup ke službě IP Connect Dial-Up není umožněn
- v poloautomatickém styku
 - z veřejné telefonní hovorny
 - z veřejného telefonního automatu
 - prostřednictvím služeb Karta X, Karta Xplus a TELEKONTO
 - ze sítí jiných operátorů veřejně dostupné telefonní služby v pevných nebo mobilních sítích elektronických komunikací, pokud mezi O2 a konkrétním operátorem není uzavřen zvláštní smluvní vztah o propojení sítí týkající se specificky služby IP Connect Dial-Up.
- (11) O2 stanovuje DNA, IP DNA, Relace pevného okruhu , CASE ID, NUI i heslo.
- (12) Služba se poskytuje pod obchodními názvy: Frame Relay, Mezinárodní Frame Relay, IP enabled Frame Relay, ATM, Mezinárodní ATM, Dial-In, DIRECT, Mezinárodní paketové služby, Privátní síť, IP Connect, IP Connect Dial-Up, IP Connect Trunk, IP Connect Internet, Mezinárodní IP Connect, VPN Expres, UTP, Ethernet Line, Ethernet LAN, EDI, ZKZ Nortel, ZKZ CISCO.

Charakteristika služby Pronájmu okruhů

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

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

(15) Minimální soubor pronajímaných okruhů:

Typ okruhu	Technické charakteristiky	
	Specifikace rozhraní	Charakteristika připojení
Analogový telefonní, normální kvality	2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo	2 drát – ČSN ETS 300 448 ed. 1 nebo
	4 drát – ČSN ETS 300 451 ed. 1	4 drát – ČSN ETS 300 451 ed. 1
Analogový telefonní, speciální kvality	2 drát – ČSN ETS 300 449 ed. 1 nebo	2 drát – ČSN ETS 300 449 ed. 1 nebo
	4 drát – ČSN ETS 300 452 ed. 1	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.

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

Charakteristika služby Pevného přístupu k Internetu

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

(18) Služba se poskytuje pod obchodními názvy IOL Digital, IOL Digital Twin, IOL Ethernet, IOL Frame Relay a Internet Forte, Internet Business, Internet Business Basic a Internet Business Pro.

Charakteristika služby INTERNET OnLine IP VPN

(19) Službou se rozumí vzájemné propojení poboček Účastníka včetně zřízení Připojky, konfigurace, instalace a poskytnutí odpovídajícího routeru, přidělení a registrace IP adresy. Služba je poskytována pro celé území České republiky. Zabezpečení provozu, tj. šifrování dat nebo ověření uživatelů pro vstup do lokální sítě, si provádí Účastník vlastními prostředky.

(20) Služba se poskytuje pod obchodními názvy IOL IP VPN Dial, IOL IP VPN Fixed a IOL IP VPN Remote, VPN Expres Lite, IP sec VPN.

Charakteristika Doplňkových služeb SLA DS a Managed Services (MLAN/MWAN)

(21) Služby FRAME RELAY, ATM, DIRECT, Mezinárodní FRAME RELAY, IP Connect, VPN Expres, IOL Digital, IOL Digital Twin, IOL Ethernet, IOL Frame Relay, IOL ATM, Internet Forte, Internet Business, Internet Business Pro, IOL IP VPN Fixed, VPN Forte a IP SEC VPN 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 Připojky.

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

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

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

(23) V měsíční ceně za SLA DS, MS je zahrnuta cena za užívání účtu pro přístup ke službě Aplikační portál (eWatch).

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

(25) Závady způsobené živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie atd.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem a nebo 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 předvídala, nejsou považovány za závady na straně O2 a nejsou započítávány ani do garantované dostupnosti, ani do garantované délky závady.

(26) 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 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. Úroveň SLA 4 je dostupná jen pro IP Connect GigaOptics.

(27) 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	Hodin	12	12	6	4	4
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

(28) 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.

(29) Úrovně SLA MS pro Doplňkovou 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
Informování o problému	Hodin	-	ANO	ANO	ANO
		4	4	4	4
Sankce za nedodržení parametrů		-	2	2	2
		Ne	Ano	Ano	Ano

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

(31) Úrovně SLA MS pro Doplňkovou službu Managed WAN:

Úroveň SLA MS		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Měsíční dostupnost	%	99,00	99,20	99,60	99,92	99,96
Doba opravy	Hodin	12	12	6	4	4
Doba odezvy	Minut	60	60	60	60	60
		-	15	15	15	15
Doba pokrytí	Hodin x den	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
		4	4	4	4	4
Sankce za nedodržení parametrů		-	2	2	2	2
		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“). Jeden formulář Specifikace odpovídá požadavku na zřízení jedné Služby.
- (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 Přípoje

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

Specifika služeb Přenosu dat na komutované Přípoje

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

Specifika služby Pronájmu okruhů

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

Specifika služby Pevného přístupu k Internetu

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

Specifika Doplnkové služby ZKZ

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

Specifika Doplnkové služby EDI

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

Zákaznické projekty Sítě

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

Specifika Doplnkových služeb Managed Services (MLAN/MWAN)

- (26) Doplnkové služby Managed Services (MLAN/MWAN) v dohodnuté úrovni SLA MS MS je možné zřídit za podmínek stanovených v těchto Provozních podmínkách poté, co Navrhovatel požádá o zřízení služby prostřednictvím podepsané Specifikace.
- (27) Před zřízením Doplnkových služeb Managed Services (MLAN) provádí O2 audit lokální sítě Navrhovatele. Odpovědný pracovník O2 může rozhodnout, v případě většího počtu lokalit Účastníka o provedení auditu lokální sítě Účastníka pouze na vytypovaných lokalitách.

- (28) Pokud Účastník po provedení auditu lokální sítě Účastníka v období od sjednání doplňkové služby/MLAN do doby jejího zřízení odstoupí odvolá návrh na zřízení Doplňkové služby MLAN, je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši ceny již provedeného auditu.

Specifika Doplňkových služeb SLA DS

- (29) Doplňkové 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:
- Účastník je oprávněným uživatelem nebo vlastníkem prostor, či nemovitosti, kam má být Služba přeložena;
 - u překládané Služby nejsou evidovány pohledávky po lhůtě splatnosti za poskytnuté služby elektronických komunikací a jiné související činnosti;
 - Účastník uvede nezbytné identifikační a jiné údaje související s přeložením Služby a na požádání předloží O2 doklady prokazující správnost uvedených údajů.
 - 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 Připojku 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 Připojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu přeložit samostatně, ale pouze společně se všemi službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Připojném vedení. Pokud Účastník nemá zájem na přeložení některých služeb elektronických komunikací poskytovaných na daném Připojném 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 Službu 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 Připojném vedení poskytováno více služeb elektronických komunikací, nelze Službu převést samostatně, ale pouze společně s ostatními službami elektronických komunikací poskytovanými na daném Připojném 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, okolnosti a popis projevu závady, časový rámec kdy může O2 provést servisní zásah v místě umístění služby a kontakty na technicky způsobilou osobu pro součinnost v místě umístění přípojky služby. O2 je oprávněna požadovat po Účastníkovi písemné nebo elektronické potvrzení ohlášené závady
- (2) V případě, že Účastník nezná identifikaci Přípojky Služby, resp. Zákaznického zařízení, O2 musí identifikovat Přípojku služby, resp. Zákaznické zařízení z databáze, považuje se za čas Začátku opravy závady, čas kdy byla Přípojka služby, resp. Zákaznické zařízení úspěšně identifikovány.
- (3) Ohlásit závadu je oprávněna předem definovaná Kontaktní osoba prostřednictvím předem definovaného telefonního čísla kontaktní osoby nebo na základě identifikace kódem pro telefonickou komunikaci. Dále technicky způsobilá osoba účastníka bez identifikace na placené lince 720720777.
- (4) Pracoviště O2 pro nepřetržitý příjem ohlášení závady:

Linka pro korporátní zákazníky:

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

Linka pro zákazníky veřejné správy:

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

Linka pro firemní zákazníky

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

- (5) Pro doplnění informací k nahlášené závadě může Účastník pro snazší komunikaci využít email sd@o2.com. Do předmětu 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 Přirazených prostředcích Účastníka. Účastník je povinen O2 tuto informaci poskytnout a umožnit vstup ke Koncovým zařízením, Zákaznickým zařízením a Přirazeným prostředkům infrastruktury pro ověření informace. Účastník je povinen poskytnout součinnost své technicky způsobilé osoby pro lokalizaci a odstranění závady. V rámci této součinnosti Účastník zajistí vstup osobám odstraňujícím závady na straně O2 do všech prostor souvisejících se Službou. Pokud Účastník součinnost při odstraňování závady nezajistí nebo tak učiní v prodlení, O2 může odepřít Účastníkovi vrácení poměrné části měsíční ceny za používání Služby. Neposkytnutím součinnosti ze strany Účastníka vzniká dále O2 právo na náhradu případné škody.
- (9) Pokud není mezi smluvními stranami sjednána SLA nebo pokud není v Cenících stanoveno jinak, zahájí O2 práce na odstraňování závady nejpozději do 2 hodin od přijetí hlášení o závadě podle bodu 1 tohoto článku.
- (10) O2 je povinna poskytnout Kontaktní osobě nebo nahlašovateli závady na základě jeho telefonické žádosti nebo e-mailem (sd@o2.com) informace o postupu odstraňování závady na příslušném pracovišti O2. Kontaktní osoba nebo nahlašovatel závady musí uvést číslo evidence závady, popřípadě identifikaci dotčené přípojky služby.
- (11) Pokud není mezi smluvními stranami sjednána SLA nebo pokud není v Cenících stanoveno jinak, Doba opravy, nepřesáhne 72 hodin, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost (např.: záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, válečným konfliktem, teroristickým útokem a nebo jinými podobnými událostmi).
- (12) Odstraňování Závad na zahraniční části Mezinárodního okruhu nebo Mezinárodní datové služby, stejně tak jako výše a způsob finančních náhrad z titulu neposkytnutí Služby v důsledku závady zahraniční části Mezinárodního okruhu se řídí všeobecnými podmínkami zahraničního operátora. O2 negarantuje Dobu opravy pokud není mezi smluvními stranami sjednáno SLA. O2 se zavazuje k poskytnutí potřebné součinnosti pro lokalizaci příčin závady a minimalizaci Doby opravy
- (13) V případě Přerušení opravy závady O2 aktivně informuje Nahlašovatele závady o nezbytné potřebě součinnosti účastníka.
- (14) Závada je ukončena na základě potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady nahlašovatelem nebo Kontaktní osobou. Hlášení o ukončení závady sdělí O2 Účastníkovi dohodnutým způsobem telefonem, e-mailem. Toto hlášení obsahuje:
- a) Identifikaci Přípojky služby (přidělený identifikátor), resp. Zákaznického zařízení
 - b) Číslo závady (číslo poruchového lístku)
 - c) Začátek opravy závady
 - d) Přerušení opravy závady
 - e) Doba opravy
 - f) Návrh času Ukončení opravy závady
- (15) Pokud nahlašovatel nebo Kontaktní osoba neposkytnou součinnost pro potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady nebo neposkytne O2 do 24 hodin vyjádření o potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady na základě provedeného hlášení podle bodu 14 tohoto článku je O2 oprávněno k uzavření závady bez potvrzení funkčnosti služby, Doby opravy a odsouhlasení času Ukončení opravy závady Účastníkem.

- (16) Pokud je závada Služby způsobena závadou na vnitřních rozvodech v lokalitě Účastníka, které nejsou ve vlastnictví O2, O2 tuto skutečnost oznámí Účastníkovi bezodkladně po jejím zjištění. Za závadu na vnitřních rozvodech O2 neodpovídá, pokud ji sama nezpůsobila. Pokud na žádost Účastníka odstraní O2 závadu na vnitřních rozvodech, které nejsou ve vlastnictví O2, má O2 nárok na zaplacení ceny za odstranění závady odvozené od skutečných nákladů.
- (17) V případě nespokojenosti s průběhem ohlášení a odstranění závady lze uplatnit stížnost na SLA_data@o2.com. Na všechny relevantní stížnosti na zajištění datové služby poskytne O2 vyjádření nejpozději do 15 kalendářních dnů telefonicky nebo písemně na email osoby jenž podala stížnost.
- (18) Reklamace ceny z důvodu neplnění Provozních podmínek datové služby se uplatňují prostřednictvím písemného podání na adresu:
- O2 Czech Republic a.s.
Reklamace datové služby
P.O. Box 70
140 22 Praha 4
- (19) Reklamace je vyřízena podle platných Všeobecných obchodních podmínek....

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

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

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

- (23) O2 aktivně informuje dohodnutým způsobem Kontaktní osoby nebo nahlašovatele o Ukončení opravy závady podle uzavřeného SLA. Struktura poskytované informace je:
- Identifikace Přípojky služby, resp. Zákaznické zařízení
 - Obchodní název Účastníka
 - Jméno operátora a jeho pracoviště
 - Číslo závady (číslo poruchového lístku)

- e) Začátek opravy závady
- f) Přerušení opravy závady
- g) Doba opravy
- h) Návrh času Ukončení opravy závady
- i) Zjištěné příčiny výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR.atd.).
- j) Provedeném servisním zásahu a činnostech za účelem odstranění závady

(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 ohlášení závady předepsaným postupem od Účastníka podle článku 6
- (5) O2 je oprávněna přerušit poskytování Služby, je-li to nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých je Služba provozována. Pro zajištění periodické výluky provozu zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací O2, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:
 - a) s týdenní periodicitou – nastává každý kalendářní týden v úterý od 00:00 do 06:00 hod.
 - b) s denní periodicitou v době od 05:00 do 06:00 hod. a s plánovanou délkou výpadku služeb v trvání maximálně 10 minut.
 Pokud bude údržba prováděna v jinou dobu, bude tato skutečnost oznámena předem definované Kontaktní osobě Účastníka jako plánovaná výluka provozu.
- (6) O2 je oprávněna zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu se Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy. O2 je oprávněna zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům,
- (7) V závislosti na technických parametrech Služby je O2 oprávněna od Účastníka požadovat zvolení uživatelského jména (username) a hesla (password), případně dalších volitelných údajů pro používání Služby (dále jen „Přístupové kódy“).
- (8) O2 je oprávněna na základě jednostranného rozhodnutí kdykoliv změnit, pozastavit nebo zrušit Přístupové kódy s cílem sjednotit Přístupové kódy, kterými Účastník disponuje v rámci různých služeb poskytovaných O2 nebo z bezpečnostních důvodů. O provedení těchto opatření bude Účastník vhodným způsobem informován v přiměřené lhůtě předem.
- (9) O2 zajistí zachování důvěrného charakteru Přístupových kódů svých Účastníků na straně O2.
- (10) O2 je oprávněna zavést dodatečné způsoby ochrany Pevné sítě a Služby, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo Pevné sítě.

- (11) O2 neodpovídá za nefungování, výpadky nebo omezení fungování (dále jen „nefungování“) sítě Internet a za vliv takového nefungování sítě Internet na Služby poskytované O2.
- (12) O2 není povinna uhradit Účastníkovi náhradu škody, ušlý zisk ani jiné újmy vzniklé v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby
- (13) O2 má právo odmítnout, případně zrušit poskytnutí SLA ke Službě, popř. Zákaznickému zařízení, u něž nelze předpokládat dostatečnou míru provozní spolehlivosti a garance technických parametrů.
- (14) O2 je povinna poskytovat Účastníkovi na jeho žádost průběžné informace o postupu zřizování Služeb.
- (15) Další práva a povinnosti O2 s ohledem na poskytování služby EDI jsou uvedena ve Zvláštním ujednání na formuláři Specifikace služby EDI.
- (16) V případech, kdy služba Managed LAN, využívá k přístupu datovou službu jiného poskytovatele, není O2 odpovědný za závady na datové službě jiného poskytovatele.

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

- (17) Plánovanou výluku 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, přetížít nebo zhoršit poskytovanou Službu ke škodě ostatních účastníků.
- (2) Účastník nesmí využívat Službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesíláním nevyžádaných dat.
- (3) Účastník smí při užívání Služby používat pouze zařízení, která nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- (4) Účastník není oprávněn používat instalovaná zařízení O2 k jiným účelům, než ke kterým byla poskytnuta, ani jakkoliv upravovat jejich konfiguraci. Nesmí nic měnit ani jakkoliv zasahovat do technického zařízení Pevné sítě včetně Koncového bodu.
- (5) Účastník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná proti zneužití Služby. Účastník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde.
- (6) Účastník může Přístupové kódy měnit za podmínek stanovených O2 a zveřejněných na Kontaktních místech a na Internetových stránkách.
- (7) Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně Přístupových kódů před zneužitím. Účastník je povinen uchovávat Přístupové kódy pod svou výhradní osobní kontrolou. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného Přístupového kódu je Účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně O2, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti O2.
- (8) Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících technické možnosti O2, je záležitostí Účastníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).

- (9) Účastník je povinen zajistit potřebné provozní podmínky pro zařízení O2 stanovené v Podmínkách pro provoz telekomunikačních zařízení umístěných u Zákazníka, které jsou Přílohou Specifikace.
- (10) Další práva a povinnosti Účastník s ohledem na poskytování služby EDI jsou uvedena ve Zvláštním ujednání na formuláři Specifikace služby EDI.

Článek 9 Výpočet snížení ceny při nedodržení garantovaných parametrů SLA

- (1) Při nedodržení garantované měsíční dostupnosti Přípojky je Účastníkovi snížena cena za Službu za zúčtovací období, ve kterém nebyla garantovaná dostupnost dodržena, o částku, rovnající se ceně za SLA DS za zúčtovací období, pokud již k takovému snížení ceny nedošlo nedodržením garance délky opravy. Z důvodu nedodržení garantované měsíční dostupnosti je cena za Službu za dané období ještě snížena o částku, rovnající se poměrné části měsíční ceny za 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.

Handwritten signature

Handwritten signature

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 Přípojku, na které nebyla garantovaná dostupnost ve sledovaném období dodržena*. Procento nedodržení dostupnosti je dáno rozdílem garantované a skutečně dosažené dostupnosti dané Služby MWAN. Poměrná část se určí vynásobením tohoto rozdílu koeficientem k_D pro danou úroveň SLA.

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za nedodržení měsíční dostupnosti

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

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

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

* cena za Přípojku bez virtuálního okruhu bez ostatních doplňkových služeb

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

11

11

Tabulka koeficientů pro výpočet snížení ceny za překročení doby opravy

Úroveň SLA MS	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 [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 doplňkové služby MLAN 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. 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

Úroveň SLA MS	SLA0	SLA1	SLA2	SLA3
koef. za nedodržení doby opravy k_O	0	0,007	0,009	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 danou Službu MLAN v lokalitě * [Kč]

* cena za doplňkovou službu MLAN

Článek 10 Závěrečné ustanovení

- (1) Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 15.10.2009 a nahrazují Provozní podmínky ze dne 1.5.2009.
- (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: 13.10.2009

Za O2 Czech Republic a.s.:
Ing. Stanislav Kůra, MBA
Výkonný ředitel pro strategii a rozvoj produktů

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

19/19

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

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

Příloha č. 4

Plná moc/Pověření (zejména pro účely podání nabídky)

Pověření pro podepisující osobu je vloženo na následujícím listu.



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

Michala Kopečka

os. č. 43930, bytem Františka Křížka 23, Praha 7, PSČ 170 00, r. č. 770225/0380

k tomu aby:

za společnost O2 Czech Republic a.s. jednal ve věci účasti v jednacím řízení bez uveřejnění s názvem **"Poskytování služby Housing datová centra HC Nagano a HC Chodov 2015-2016"**, vyhlášené zadavatelem Česká republika – Ministerstvo zemědělství, se sídlem Těšnov 65/17, 110 00 Praha, IČ: 00020478.

Pan Michal Kopeček je oprávněn samostatně činit veškeré právní úkony vůči zadavateli, včetně podpisu dokumentů, nabídek, předběžných nabídek pro dynamický nákupní systém, smluv, dodatků smluv se zadavatelem, jakož i veškeré další právní úkony vůči zadavateli v souvislosti s výše uvedenou veřejnou zakázkou. Je taktéž zmocněn k účasti na otevírání obálek.

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 § 51 odst. 4 ZVZ, a to včetně smlouvy o smlouvě budoucí, na jejímž základě se subdodavatel jako závazná strana zavazuje na výzvu O2 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 12-12-2014

O2 Czech Republic a.s.
Představenstvo

Ing. Tomáš Budník
místopředseda představenstva

Michal Frankl
člen představenstva

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

Příloha č. 5

Zadávací dokumentace Veřejné zakázky

Zadavatel: Česká republika – Ministerstvo
zemědělství

Název veřejné zakázky:
„Poskytování služby Housing datová centra HC
Nagano a HC Chodov 2015-2016“

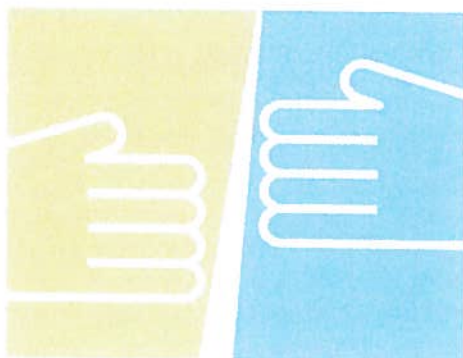
Sídlem: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1
– Nové Město

Zastoupený: David Šetina, vrchní ředitel
sekce informačních a
komunikačních technologií

Druh zadávacího řízení:
Jednací řízení bez uveřejnění

IČO: 00020478

dle § 21 odst. 1 písm. d), § 23 odst. 4 písm. b) a § 34
zákona č.137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve
znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“)



ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

textová část

**Nadlimitní veřejná zakázka na služby zadávaná v jednacím řízení bez
uveřejnění dle § 21 odst. 1 písm. d), § 23 odst. 4 písm. b) a § 34 ZVZ**

Zadávací dokumentace dle ust. § 44 ZVZ vymezuje předmět veřejné zakázky v podrobnostech nezbytných pro zpracování nabídky. Obsahuje doplňující informace k oznámení o veřejné zakázce a zadávací podmínky, které bude zadavatel posuzovat a jejichž nesplnění vede k vyřazení nabídek z hodnocení. Zadávací dokumentace je pro zájemce o veřejnou zakázku závazná.

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

Práva, povinnosti či podmínky v této dokumentaci neuvedené se řídí ZVZ.

Obsah zadávací dokumentace:

- | | |
|-------------------|---|
| 1. článek | Identifikační údaje zadavatele |
| 2. článek | Předmět plnění veřejné zakázky |
| 3. článek | Doba a místo plnění předmětu veřejné zakázky |
| 4. článek | Kvalifikace dodavatelů |
| 5. článek | Požadavky na jednotný způsob zpracování nabídkové ceny |
| 6. článek | Obchodní a platební podmínky |
| 7. článek | Zadávací lhůta |
| 8. článek | Kritéria pro zadání veřejné zakázky |
| 9. článek | Podání nabídek |
| 10. článek | Obsah a forma nabídky |
| 11. článek | Jednání se zájemcem |
| 12. článek | Ostatní podmínky zadávací dokumentace |

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016"**

1. článek Identifikační údaje zadavatele

A. Zadavatel

Zadavatel ve smyslu ZVZ:	Česká republika – Ministerstvo zemědělství
Právní forma:	Organizační složka státu, kód 325
Název zadavatele:	Česká republika – Ministerstvo zemědělství
Sídlo zadavatele:	Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město
IČO/DIČ	00020478 / není plátcem DPH
Osoba zastupující zadavatele ve věcech smluvních:	David Šetina, vrchní ředitel sekce informačních a komunikačních technologií
Kontaktní osoba ve věcech technických:	Ing. Luděk Novotný, ředitel odboru provozu informačních a komunikačních technologií
Adresa:	Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město
Telefon/fax:	+420 221 812 550
E-mail:	ludek.novotny@mze.cz

2. článek Předmět plnění veřejné zakázky

Účel plnění veřejné zakázky a jeho specifikace

Účelem této veřejné zakázky je uzavření smlouvy, jejíž předmětem je zajištění kontinuálního poskytování služeb nájmu technologických prostor datových center (dále jen Služba Housing) v návaznosti na smlouvu S2012-0028 o zajištění služeb komunikační infrastruktury veřejné správy 2012 – 2013 ze dne 27. 3. 2012 ve znění jejích dodatků č. 1, 2 a 3 (dále jen „Smlouva“), jež byla uzavřena se společností Telefónica Czech Republic, a.s. Služba Housing je však na základě Smlouvy zajišťována pouze do skončení její účinnosti, tj. do 31.12.2014.

Odůvodnění použití jednacího řízení bez uveřejnění

Odůvodnění jednacího řízení bez uveřejnění této veřejné zakázky je obsaženo ve výzvě k jednání, jejíž je tato zadávací dokumentace přílohou.

Předmět plnění veřejné zakázky

Předmětem plnění této veřejné zakázky je poskytování Služby Housing dle podmínek stanovených v této zadávací dokumentaci (Příloha č. 2 a Příloha č. 4) tak, aby byla zajištěna kontinuita jejího poskytování v období po ukončení platnosti Smlouvy tj. od 1. ledna 2015 na dobu 24 měsíců.

Klasifikace a předpokládaná hodnota veřejné zakázky

Klasifikace předmětu veřejné zakázky:

- Kód CPV/NÍPEZ: 70220000-9 Pronájem nebo leasing nebytových nemovitostí.
- Kód CPV/NÍPEZ: 32580000-2 Datová zařízení
- Kód CPV/NÍPEZ: 32571000-6 Komunikační infrastruktura

Předpokládaná hodnota této veřejné zakázky činí 33 550 440,- Kč bez DPH za období 24 měsíců.

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

Dodatečné informace k zadávací dokumentaci a komunikace se zadavatelem

Zájemce je oprávněn požadovat dodatečné informace k jakékoliv části zadávací dokumentace (tj. vč. jejích příloh).

Veškeré žádosti k poskytnutí dodatečných informací k zadávacím podmínkám je třeba směřovat na osobu pověřenou výkonem zadavatelských činností, která zajistí poskytnutí kvalifikovaných odpovědí (dle povahy dotazu od příslušných odborných osob).

3. článek Doba a místo plnění předmětu veřejné zakázky

Doba (termíny) plnění předmětu veřejné zakázky

Zadavatel předpokládá zahájení plnění předmětu této veřejné zakázky od 1. 1. 2015 a ukončení plnění ke dni 31. 12. 2016.

Místo plnění veřejné zakázky

Místem plnění předmětu této veřejné zakázky je sídlo datových center zájemce.

4. článek Kvalifikace dodavatelů

Zadavatel v souladu s § 51 odst. 3 ZVZ nepožaduje prokázání splnění kvalifikace zájemcem.

5. článek Požadavky na jednotný způsob zpracování nabídkové ceny

Nabídková cena bude zpracována ve struktuře dle níže uvedené tabulky:

Služba	Cena za 1 měsíc		Cena za 24 měsíců	
	bez DPH	včetně DPH	bez DPH	včetně DPH
Poskytnutí prostor datového centra NAGANO (paušální cena se započtením průměrné spotřeby el. energie ve výši 30 000 kWh/měsíc a jednorázového poplatku)	0,00	0,00	0,00	0,00
Poskytnutí prostor datového centra CHODOV (paušální cena se započtením průměrné spotřeby el. energie ve výši 30 000 kWh/měsíc a jednorázového poplatku)	0,00	0,00	0,00	0,00
Zajištění konektivity Datových center	0,00	0,00	0,00	0,00
Nabídková cena:	0,00	0,00	0,00	0,00

6. článek Obchodní a platební podmínky

Zájemce je povinen podat jediný návrh smlouvy, a to v souladu s požadavky zadavatele uvedenými v této zadávací dokumentaci.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC CHODOV 2015 – 2016"

Návrh smlouvy musí být ze strany zájemce podepsán statutárním orgánem nebo osobou prokazatelně oprávněnou zastupovat zájemce; v takovém případě doloží zájemce toto oprávnění v originálu či v úředně ověřené kopii v nabídce. Předložení nepodepsaného návrhu smlouvy není předložením řádného návrhu smlouvy. Zájemce je povinen do závazného vzoru smlouvy vyplnit pouze pole, označená jako „[DOPLNÍ ZÁJEMCE]“, či adekvátně upravit jej na základě výsledků jednání.

Další obchodní podmínky jsou vždy součástí závazného vzoru smlouvy (Příloha č. 2).

7. článek Zadávací lhůta

Zadávací lhůta

Zadávací lhůtou je lhůta, po kterou je zájemce svojí nabídkou vázán. Zadávací lhůta začíná běžet okamžikem skončení lhůty pro podání nabídky a končí dnem doručení oznámení zadavatele o výběru nejvhodnější nabídky.

Délka zadávací lhůty

Zadávací lhůta činí 30 dnů.

8. článek Kritéria pro zadání veřejné zakázky

Vzhledem ke skutečnosti, že v rámci jednacího řízení bez uveřejnění vyzývá zadavatel s poukazem na důvody použití jednacího řízení bez uveřejnění pouze jediného zájemce, nebude ve smyslu ustanovení § 34 odst. 2 písm. i) a § 79 odst. 6 ZVZ hodnocení nabídky prováděno.

9. článek Podání nabídky

Lhůta a místo pro podání nabídky

Lhůta pro podání nabídky končí **23.12. 2014 v 9:55 hodin**, nebude-li v rámci jednání dohodnuto jinak.

Místo pro podání nabídky: adresa sídla zadavatele, tj. Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město, sekretariát Odboru provozu informačních a komunikačních technologií.

Otevírání obálky

Otevírání obálky s nabídkou proběhne na adrese sídla zadavatele uvedené v článku 1 této zadávací dokumentace, a to **23.12. 2014 od 10:00 hodin**, nebude-li v rámci jednání dohodnuto jinak.

Zájemce je oprávněn účastnit se otevírání obálky s nabídkou (maximálně jedna (1) osoba za zájemce, která se prokáže plnou mocí, nejde-li o statutární orgán zájemce nebo jeho člena). Zájemce bude o termínu a místě otevírání obálky s nabídkou písemně informován alespoň tři (3) kalendářní dny předem, nebude-li na jednání dohodnuto jinak, nebo bude o termínu a místě otevírání obálky vyzkoušen na jednání.

O otevírání obálky sepisuje zadavatel protokol o otevírání obálky. U nabídky uvede identifikační údaje zájemce a údaje o splnění požadavků dle § 71 odst. 8 ZVZ.

Zájemce je oprávněn do protokolu o otevírání obálky nahlédnout.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC CHODOV 2015 – 2016“

10. článek Obsah a forma nabídky

Nabídka bude podána v uzavřené obálce s nápisem „Veřejná zakázka: „Poskytování služby Housing datová centra HC Nagano a HC Chodov 2015-2016“ - NEOTVÍRAT. Nabídka bude obsahovat v souladu s § 68 ZVZ návrh smlouvy podepsaný osobou oprávněnou zastupovat zájemce.

Součástí nabídky musí být v souladu s § 68 odst. 3 ZVZ:

- seznam statutárních orgánů nebo členů statutárních orgánů, kteří v posledních 3 letech od konce lhůty pro podání nabídek byli v pracovněprávním, funkčním či obdobném poměru u zadavatele,
- má-li dodavatel formu akciové společnosti, seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě pro podání nabídek,
- prohlášení zájemce o tom, že neuzavřel a neuzavře zakázanou dohodu podle zvláštního právního předpisu v souvislosti se zadávanou veřejnou zakázkou.

Vzor čestného prohlášení o těchto skutečnostech je k této zadávací dokumentaci přiložen jako její Příloha č. 3.

V nabídce musejí být na krycím listu uvedeny identifikační údaje o zájemci v rozsahu uvedeném v § 17 písm. d) ZVZ. Nabídka musí být zpracována ve všech částech v českém jazyce (výjimku tvoří odborné názvy a údaje) a podepsána oprávněnou osobou.

Zájemce je povinen podat nabídku osobně nebo zaslat poštou na adresu sídla zadavatele, sekretariát Odboru provozu informačních a komunikačních technologií.

Zájemce předloží nabídku ve dvou (2) výtiscích, z nichž jeden bude označen na krycím listě dle vzoru v Příloze č. 1 této zadávací dokumentace názvem „Originál“ a druhý „Kopie“, přičemž jak Originál, tak i Kopie musí být v jedné obálce. Všechny listy nabídky budou navzájem pevně spojeny či sešity tak, aby byly dostatečně zabezpečeny před jejich vyjmutím z nabídky. Oba výtisky budou řádně čitelné, bez škrtnů a přepisů. Na krycím listu bude označení, zda se jedná o Originál či Kopii. Všechny stránky nabídky budou očíslovány vzestupnou kontinuální řadou; není třeba číslovat originály či úředně ověřené kopie požadovaných dokumentů.

Zájemce v nabídce výslovně uvede jednu kontaktní adresu pro písemný styk mezi zájemcem a zadavatelem a kontaktní osobu odpovědnou za realizaci veřejné zakázky.

Zájemce předloží nabídku vedle listinné formy též v elektronické podobě ve formátu .pdf (návrh smlouvy i ve formátu .docx) na CD. Elektronická podoba nabídky na CD má pouze informativní povahu.

Nabídka zájemce bude předložena v následující struktuře:

- krycí list nabídky;
- obsah nabídky s uvedením čísel stran kapitol nabídky, včetně seznamu příloh;
- identifikační údaje zájemce, včetně kontaktní adresy pro písemný styk;

M

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC CHODOV 2015 – 2016"

- dokument(y) dle § 68 odst. 3 ZVZ;
- podepsaný návrh smlouvy, vyplněný dle instrukcí obsažených v této zadávací dokumentaci či upravený na základě výsledků jednání a současně podepsaný osobou oprávněnou zastupovat zájemce;
- prohlášení o počtu číslovaných listů a o celkovém počtu listů.

Zadavatel doporučuje oddělit jednotlivé součásti nabídky zájemce barevnými předělovými listy.

Výše uvedené požadavky na formu nabídky mají doporučující charakter.

11. článek Jednání se zájemcem

První jednání se zájemcem se uskuteční v sídle zadavatele, uvedeném v článku 1 této zadávací dokumentace, a to **dne 15.12. 2014 od 11,00 hodin** v místnosti č. 80A (ředitelna), na kterém budou projednány, kromě jiného, i případné připomínky zájemce k návrhu smlouvy.

Kromě prvního jednání musí být zájemce na každé jednání řádně pozván nejméně dva (2) pracovní dny předem, nebude-li termín dalšího jednání dohodnut v rámci jednání. Na každé jednání bude zájemce řádně pozván formou výzvy (pozvánky), ve které musí být uvedeno alespoň datum a místo konání jednání a alespoň obecně vymezen předmět jednání. Pozvánka může obsahovat pozvání i na více jednání. Povinnost pozvání zájemce na jednání formou výzvy se neuplatní, vzal-li zájemce termín a místo dalšího jednání na vědomí při předchozím jednání.

Předmětem jednání mohou být veškeré aspekty předmětu plnění veřejné zakázky. Za zájemce se jednoho jednání mohou účastnit nejvýše dvě (2) osoby. Zadavatel může umožnit účast i více osob, které se budou jednání za zájemce účastnit.

O každém jednání se zájemcem sepíše zadavatel protokol, který bude obsahovat všechna ujednání učiněná v rámci jednání, datum jednání, předmět jednání a jeho výsledek. Protokol podepíše zadavatel i zájemce, přičemž zástupce zájemce musí být pro takový případ vybaven zvláštní plnou mocí, nejde-li o osobu (popř. osoby) oprávněnou zavazovat zájemce podle údajů zapsaných v obchodním rejstříku. Údaji obsaženými v podepsaném protokolu je zájemce vázán a tyto údaje jsou určující pro obsah podávané nabídky, pokud nebudou v rámci dalších fází jednání dohodnuty pro zadavatele celkově výhodnější podmínky. Zájemce je oprávněn nahlížet do protokolu z jednání a pořizovat z něj výpisy či opisy.

Po ukončení posledního jednání doručí zájemce zadavateli ve lhůtě určené pro podání nabídky svou nabídku. Nabídka musí odpovídat výsledkům jednání a musí zahrnovat veškerá ujednání vyplývající z protokolů z jednání se zájemcem. Neakceptování výsledků jednání a veškerých ujednání vyplývajících z protokolů z jednání a požadavků zadavatele uvedených v zadávací dokumentaci a v přílohách zadávací dokumentace či změny obchodních podmínek nad rámec změn dojednaných v rámci jednání v jednacím řízení bez uveřejnění budou považovány za nesplnění zadávacích podmínek.

Termín posledního možného jednání je stanoven nejpozději na **22.12.2014**, nebude-li se zájemcem na jednání dohodnuto jinak.

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

Jednání se zájemcem budou probíhat v českém jazyce.

12. článek Ostatní podmínky zadávací dokumentace

Informace a údaje uvedené v jednotlivých částech této zadávací dokumentace a v přílohách této zadávací dokumentace vymezují požadavky zadavatele na plnění veřejné zakázky. Tyto požadavky je zájemce povinen plně a bezvýhradně respektovat při zpracování nabídky. Neakceptování požadavků zadavatele uvedených v této zadávací dokumentaci či v rámci jednání nedojednaných změn závazného vzoru smlouvy bude považováno za nesplnění zadávacích podmínek s následkem vyloučení zájemce z další účasti v zadávacím řízení.

Případné změny závazného vzoru smlouvy, který tvoří Přílohu č. 2 této zadávací dokumentace, je zájemce povinen navrhnout v rámci jednání mezi zadavatelem a zájemcem.

Zadavatel si vyhrazuje právo dodatečně změnit či doplnit zadávací podmínky této veřejné zakázky.

Zadavatel si vyhrazuje právo zrušit zadávací řízení v souladu se ZVZ, a to nejpozději do okamžiku uzavření smlouvy.

V případě, že dojde ke změně údajů uvedených v nabídce do doby uzavření smlouvy, je zájemce povinen o této změně zadavatele bezodkladně písemně informovat.

Zadavatel poskytne odpovědi na dotazy zaslané mu ve smyslu § 49 odst. 1 ZVZ pouze písemnou formou.

Zadavatel nepřipouští varianty nabídky.

Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit informace obsažené v nabídce zájemce u třetích osob a zájemce je povinen mu v tomto ohledu poskytnout veškerou potřebnou součinnost.

11

12

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

Příloha č. 6

Vzor akceptačního protokolu

Akceptační protokol

o plnění parametrů poskytované služby

HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC CHODOV 2015-2016

Smlouva č.:

Vyhodnocovací období (měsíc/rrrr):

Zpracoval:

OZNAČENÍ SLUŽBY	PLOCHA_HC1_NAGANO		TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Poskytnutí prostor Datového Centra Nagano			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Skutečnost	Poznámka
Dostupnost služby	[%/rok]	99,98%		
Provozní doba zaručená, včetně přístupu do dat. Centra	[hod-hod]	00–24 (7x24)		
Incident Kategorie A	[počet]	N/A		
Incident Kategorie B	[min / počet]	60/5		

OZNAČENÍ SLUŽBY	PLOCHA_HC2_CHODOV		TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Poskytnutí prostor Datového Centra Chodov			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Skutečnost	Poznámka
Dostupnost služby	[%/rok]	99,98%		
Provozní doba zaručená, včetně přístupu do dat. Centra	[hod-hod]	00–24 (7x24)		
Incident Kategorie A	[počet]	N/A		
Incident Kategorie B	[min / počet]	60/5		

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOUSING DATOVÁ CENTRA HC NAGANO A HC
CHODOV 2015 – 2016“**

OZNAČENÍ SLUŽBY	KONEKTIVITA_HC		TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Konektivita Datového Centra Nagano a Chodov			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Skutečnost	Poznámka
Dostupnost služby	[%/rok]	99,9%		
Provozní doba zaručená, včetně přístupu do dat. Centra	[hod-hod]	00–24 (7x24)		
Incident Kategorie A	[min / počet]	30/1		
Incident Kategorie B	[min / počet]	60/5		

Celkové vyhodnocení poskytované služby:

Přílohy:

Vyjádření Objednatele:

Datum, podpis odpovědné osoby Objednatele:

V Praze dne:

M

M. V