



OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ ZÁKAZNICKÉHO ŘEŠENÍ KOMPLETNÍ KANCELÁŘ

(dále jen „Obchodní podmínky“)

1. Předmět Obchodních podmínek

- 1.1 Tyto Obchodní podmínky upravují základní provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování zákaznického řešení KOMPLETNÍ KANCELÁŘ (dále jen Služby) společností Telefónica O2 Czech Republic, a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, Praha 4 – Michle, 140 22, zapsanou v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 60193336, DIČ CZ60193336 (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.2 Uživatelem Služby se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá Služby Poskytovatele. Účastníkem se rozumí každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu na poskytování Služeb. Spotřebitelem se rozumí každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá Služby Poskytovatele pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti. Navrhovatelem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která zahájila s Poskytovatelem jednání o uzavření smluvního vztahu. Pro účely těchto Obchodních podmínek je pro tyto čtyři kategorie dále používán pojem „Zákazník“.
- 1.3 Po uzavření smluvního vztahu jsou tyto Obchodní podmínky závazné pro Zákazníka a pro Poskytovatele.
- 1.4 Základní popis a specifikace portfolia poskytovaných Služeb jsou uvedeny v čl. 9 až 11 těchto Obchodních podmínek.
- 1.5 Služby mohou být poskytovány z technických důvodů pouze na datových službách případně službách připojení k internetu Poskytovatele. Seznam služeb, na kterých je možné poskytovat Služby dle těchto Obchodních podmínek, zveřejní Poskytovatel na www.cz.o2.com.

2. Uzavírání a změny smluvního vztahu

- 2.1 Návrh na uzavření smluvního vztahu o poskytování Služeb (dále jen „Návrh“) uplatňuje Zákazník na příslušném formuláři vydaném k tomuto účelu Poskytovatelem.
- 2.2 Návrh uplatňuje Zákazník písemnou formou, osobně u kontaktního místa Poskytovatele. Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením smluvního vztahu, jeho změnami a ukončením se smluvní strany mohou nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně a podpis zmocnitele je úředně ověřen.
- 2.3 Poskytovatel může Návrh odmítnout zejména v některém z těchto případů:
 - a) Zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,
 - b) Zákazník soustavně opožděně platil, soustavně neplatil ceny za služby poskytované Poskytovatelem nebo nemá uhrazeny ceny za služby poskytované Poskytovatelem,
 - c) Zákazník odmítl přistoupit na ustanovení těchto Obchodních podmínek,
 - d) Zákazník vstoupil do likvidace, byla na něho vyhlášena nucená správa, na jeho majetek byl prohlášen konkurs, byl zamítnut návrh na prohlášení konkurzu pro nedostatek jeho majetku, bylo povoleno vyrovnání nebo byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku.
 - e) Zákazník požaduje poskytnutí Služeb, aniž by splňoval technické podmínky stanovené v článku 1, bodě 1.5.

A *Telefonica* company



- f) Poskytnutí Služeb není z technických, administrativních nebo organizačních důvodů na straně Poskytovatele možné.
- 2.4 Důvody odmítnutí Poskytovatel sdělí Zákazníkovi, a to nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne dodání Návrhu.
- 2.5 Pokud Zákazník splní všechny formální náležitosti a technické náležitosti, pak Poskytovatel akceptuje a podepíše Návrh a zajistí dodání jím akceptovaného Návrhu (dále jen „Smlouva“) Zákazníkovi, a to nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne převzetí návrhu. Součástí Smlouvy jsou Obchodní podmínky, Specifikace Služby, a Všeobecné podmínky pro poskytování služby nájem koncového telekomunikačního zařízení v případě, že součástí Služby je takový nájem a Ceník Služby.
- 2.6 Smluvní vztah nabývá platnosti a účinnosti dnem uzavření Smlouvy tj. dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a není-li tento den totožný, pak okamžikem dodání akceptované Smlouvy druhé smluvní straně. Jakékoliv změny Smlouvy provedené druhou smluvní stranou jsou novým Návrhem. Smluvní vztah se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak.
- 2.7 Zřízení Služeb:
- a) Zákazníkovi se zřizují jednotlivé Služby na základě tiskopisu Specifikace Služby (dále jen „Specifikace“), který je součástí Smlouvy jako její příloha. Akceptací Specifikace vzniká mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dílčí smluvní vztah, jehož předmětem je poskytování Služby uvedené ve Specifikaci.
- b) Dílčí smluvní vztah nabývá účinnosti dnem zřízení Služby, kterým se rozumí den podpisu předávacího protokolu Služby Zákazníkem nebo jeho oprávněným zástupcem, popř. dnem dodání oznámení o zřízení Služby Zákazníkovi nebo jeho oprávněnému zástupci, případně dnem aktivace Služby.
- 2.8 Změny smluvního vztahu
- a) Změny smluvního vztahu týkající se Smlouvy se provádějí formou písemného dodatku odsouhlaseného oběma smluvními stranami.
- 2.9 Změny identifikačních údajů
- a) Zákazník po celou dobu trvání smluvního vztahu prokazatelně oznamuje Poskytovateli změny všech identifikačních a jiných údajů obsažených ve Smlouvě a ve Specifikacích, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy k takové změně došlo.
- b) Návrh na provedení změny uplatní Zákazník u Poskytovatele. Současně na požádání předloží Poskytovateli doklady prokazující správnost uvedených údajů.
- 2.10 Poskytovatel zřizuje Služby do 20 kalendářních dnů od dodání akceptace Specifikace Zákazníkovi.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby tak, aby odůvodněné požadavky Zákazníka byly uspokojovány v souladu s uzavřenou Smlouvou, těmito Obchodními podmínkami a podmínkami uvedenými ve Specifikaci Služby a Ceníku.
- 3.2 Poskytovatel je povinen vyrozumět Zákazníka vhodným způsobem o změnách cen a cenových podmínkách za poskytované Služby, a to nejméně jeden týden před nabytím účinnosti změn.
- 3.3 Služby připojení k Internetu, služby přenosu dat a pronájmu okruhů, jakož i případně další služby elektronických komunikací nejsou součástí Služeb poskytovaných dle těchto Obchodních podmínek, ale jsou předmětem samostatného smluvního vztahu mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.



- 3.4 Poskytovatel je oprávněn zákonnými způsoby ověřit důvěryhodnost Zákazníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Zákazník souhlasí.
- 3.5 Poskytovatel zaručuje Zákazníkovi v rámci Služeb dodávku koncových telekomunikačních zařízení v konfiguraci dle Specifikace. V případě vzniku vady na dodaném koncovém telekomunikačním zařízení, za kterou odpovídá Poskytovatel, bude Zákazníkovi, během následujícího pracovního dne, provedena výměna vadného koncového telekomunikačního zařízení, není-li dohodnuto jinak.

4. Práva a povinnosti Zákazníka

- 4.1 Zákazník má právo v rámci uzavřené Smlouvy požadovat zřízení, poskytování a změny konkrétních Služeb Poskytovatelem v rozsahu a způsobem odpovídajícím těmto Obchodním podmínkám.
- 4.2 Zákazník užívá Služby pouze způsobem, který je v souladu s těmito Obchodními podmínkami a písemnými návody a pokyny Poskytovatele a výrobce koncových telekomunikačních zařízení.
- 4.3 Zákazník platí ceny za poskytnuté Služby ve výši ceny platné v době objednání Služby, tedy v okamžiku dodání Specifikace Poskytovateli, a to ve lhůtě splatnosti a ve výši uvedené na platebním dokladu (vyúčtování ceny), jedním ze způsobů stanovených Poskytovatelem. V případě prodlení Zákazníka se zaplacením ceny je Poskytovatel oprávněn uplatnit opatření dle ustanovení těchto Obchodních podmínek (např. o úroku z prodlení, smluvní pokuta, omezení poskytování Služby, ukončení smluvního vztahu).
- 4.4 Zákazník poskytuje potřebnou součinnost při instalaci, deinstalaci a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označuje zaměstnancům Poskytovatele nebo jeho smluvním partnerům skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná.
- 4.5 Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele a jeho smluvním partnerům přístup ke koncovému bodu veřejné komunikační sítě a ke všem komunikačním zařízením, která souvisí s poskytováním Služeb (zejména modemy, rozbočovače, routery atd.) pokud se řádně prokáží (např. služebním průkazem).
- 4.6 Zákazník je povinen nepřetržitě po celou dobu poskytování Služeb a na své náklady zajistit elektrické napájení komunikačních zařízení, prostřednictvím kterých je pro něho realizován přístup ke Službám, případně i dalších komunikačních zařízení nebo koncových zařízení použitelných pro realizaci Služby a umístěných v prostorách užívaných Zákazníkem.
- 4.7 Zákazník je oprávněn umožnit využití Služby i jiné osobě. Jeho odpovědnost vyplývající z využívání Služby, včetně povinnosti platit vyúčtované ceny však není tímto dotčena.
- 4.8 Převzetí komunikačních zařízení, která má mít Zákazník v nájmu, nebo mají být umístěna u Zákazníka, potvrzuje Zákazník podepsáním předávacího protokolu a tím přebírá nebezpečí škody na těchto zařízeních. Zákazník je povinen si zařízení prohlédnout a před podpisem předávacího protokolu vytknout všechny případné vady. Vlastnické právo k dodanému zařízení nepřechází na Zákazníka, zařízení zůstává ve vlastnictví Poskytovatele po celou dobu trvání služby.

5. Cena, vyúčtování ceny a platební a dodací podmínky

- 5.1 Cenové podmínky a ceny za Služby jsou stanoveny v Ceníku Služeb. Ceník je k nahlédnutí na všech kontaktních místech Poskytovatele určených pro styk s veřejností a je dostupný i na Internetu.



- 5.2 Vyúčtování ceny za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude Poskytovatelem vystaveno a podáno u subjektu poskytujícího poštovní služby jako běžná zásilka, případně dodáno jiným způsobem, byl-li jiný způsob dodání se Zákazníkem dohodnut, a to tak, aby mohlo být dodáno Zákazníkovi do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období na adresu jím naposledy oznámenou. Zúčtovacím obdobím je období 1 kalendářního měsíce není-li Poskytovatelem stanoveno pro některé Služby jinak. V případě zkráceného zúčtovacího období například při zřízení Služeb v průběhu kalendářního měsíce bude Poskytovatelem účtována poměrná část měsíční ceny. Zákazník může za plátce cen za poskytnuté Služby označit i jinou osobu. Je-li plátcem jiná osoba než Zákazník, dodává Poskytovatel vyúčtování ceny označenému plátcovi, a to na adresu naposledy oznámenou Zákazníkem.
- 5.3 Zákazník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti, uvedené na vyúčtování ceny, a to i v případě, že plátcem je jiná osoba, jím označená; současně odpovídá za to, že předmětná úhrada cen bude provedena jedním z následujících způsobů stanovených Poskytovatelem:
- inkasem z bankovního účtu na číslo účtu příjemce (tj. Poskytovatele),
 - příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu příjemce (tj. Poskytovatele),
 - prostřednictvím SIPO,
 - platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou A.
- 5.4 Nezaplátil-li Zákazník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než jeden týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Zákazníkovi omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Zákazníkovi tím vzniklé.
- 5.5 Nezaplátí-li Zákazník ve lhůtě splatnosti, uvedené na vyúčtování, ceny za poskytnuté Služby, může být Poskytovatelem o dluhu informován i elektronicky nebo jiným dohodnutým způsobem.
- 5.6 Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, Poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že Zákazník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady, nebo se Poskytovatel dozví o závadě jinak a Zákazník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady.
- 5.7 Za dobu omezení nebo zastavení provozu Služby z důvodu Zákazníkem porušených smluvních podmínek se účtuje cena za používání Služby v plné výši.
- 5.8 Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí stranu k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Zákazník se zavazuje jednat s touto třetí stranou jako s řádně pověřeným inkasujícím zmocněncem Poskytovatele.
- 5.9 Závazek Zákazníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky na příslušný účet Poskytovatele. Platbu Zákazník řádně označí.
- 5.10 V případě vzrůstu kurzu USD (dolaru) dle devizového kurzu České národní banky, zveřejněného na www.cnb.cz o více než 3% oproti stavu ke dni účinnosti Ceníku Služeb si Poskytovatel vyhrazuje právo na úpravu ceny poskytovaných Služeb.

6. Reklamacce, úrok z prodlení, smluvní pokuta

- 6.1 Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.



- 6.2 Reklamací na vyúčtování ceny je Zákazník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Podání reklamací nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby.
- 6.3 Reklamací na poskytovanou Službu je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby.
- 6.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamací na vyúčtované ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne dodání (převzetí) reklamací.
- 6.5 Reklamací se vyřizují podle ustanovení platných reklamačních řádů Poskytovatele, pokud není v těchto Obchodních podmínkách stanoveno jinak.
- 6.6 Veškeré služby související s řešením KOMPLETNÍ KANCELÁŘ poskytuje Poskytovatel v dohodnuté úrovni. Poskytovatel neodpovídá za vady vzniklé mechanickým poškozením, neodbornou obsluhou, vyšší mocí, apod.

a) Záruka úrovně poskytované Služby

Na práce a služby je poskytována záruka po celou dobu trvání služby. V případě dodávky prací a služeb, které nejsou standardní součástí služby je záruka předmětem smluvního ujednání.

b) Servis

Požadavek na standardní servis, který je součástí poskytované Služby, se uplatňuje prostřednictvím poruchové linky 800 224 488. Standardní servis je poskytován v místě instalace služby. Servis se provádí výměnou vadného dílu za bezvadný. Náklady na náhradní díly a materiál použitý při opravě nejsou v rámci Služby účtovány. Vadné díly, za něž byly v rámci servisu poskytnuty náhradní díly, zůstávají majetkem Poskytovatele. Poskytovatel má právo ověřit, zda závada není na koncovém telekomunikačním zařízení Zákazníka, který je povinen umožnit Poskytovateli bezodkladný přístup ke koncovému zařízení.

- 6.7 Poskytovatel má právo zvýšit dlužnou částku o úrok z prodlení, a to počínaje prvním dnem prodlení, a o jeho náklady na oprávněně vystavená písemná upozornění / upomínky. Úrok z prodlení bude uplatňován dle příslušných ustanovení zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a to ve výši stanovené nařízením vlády č. 163/2005 Sb., za každý i započatý den prodlení, nebude-li dohodnuto jinak.
- 6.8 V případě poškození komunikačních zařízení Zákazníkem, případně třetími osobami, kterým Zákazník umožnil k zařízení přístup anebo neoprávněně vyžádaného servisního zásahu budou Zákazníkovi naúčtovány náklady Poskytovatele s tím spojené.

7. Ukončení smluvního vztahu

- 7.1 Smluvní vztah končí odstoupením některé ze smluvních stran od smluvního vztahu, uplynutím dohodnuté doby, zánikem právnické osoby, výpovědí nebo dohodou smluvních stran.
- 7.2 Skutečnost, že došlo k ukončení smluvního vztahu, nezavazuje Zákazníka povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté Služby, ani odpovědnosti za případné škody způsobené na technických zařízeních Poskytovatele.



- 7.3 Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah uzavřený na dobu neurčitou výpovědí. Výpovědní doba je 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dodání písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.4 Odstoupit od smluvního vztahu může jedna ze stran v případě podstatného porušení smluvních závazků druhou smluvní stranou. Podstatným porušením se rozumí zejména odmítnutí zřízení Služby ze strany Zákazníka, opakované neplnění smluvních závazků přes písemné upozornění na možnost jednostranného ukončení smluvního vztahu. Odstoupení nabývá účinnosti dnem jeho dodání druhé smluvní straně.
- 7.5 U smluv uzavřených na dobu určitou končí smluvní vztah uplynutím dohodnuté doby.
- 7.6 Výpověď či odstoupení je nutno dodat Poskytovateli v listinné formě, nebo podle technických a provozních možností Poskytovatele též elektronicky.

8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 8.1 Poskytovatel odpovídá za způsobené škody dle ustanovení těchto Obchodních podmínek a dle obecně platných právních předpisů. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoliv škodu vzniklou v důsledku vyšší moci.
- 8.2. Poskytovatel neodpovídá za škody, jakož i za nefunkčnost Služeb, která byla způsobena závadami na přístupové technologii. Poskytovatel neodpovídá zejména za závady způsobené poruchami na službách elektronických komunikací, které jsou předpokladem pro poskytování Služeb dle těchto Obchodních podmínek.
- 8.3 Zákazník se zavazuje nahradit škodu vzniklou porušením právních povinností z jeho strany. Odpovídá za škodu zejména za škody na zařízeních Poskytovatele umístěných u Zákazníka, za zneužití Služby, apod.

9. Obecný popis Služeb

- 9.1 V rámci Zákaznického řešení KOMPLETNÍ KANCELÁŘ poskytuje Poskytovatele Základní služby a dle požadavku Zákazníka také některé nebo všechny z Rozšířených služeb a případně také dodávku IP Telefonů. Základní služby jsou nedílnou součástí Zákaznického řešení KOMPLETNÍ KANCELÁŘ.

10. Základní Služby

- 10.1 Všechny Služby jsou poskytovány prostřednictvím koncovým komunikačních zařízení (routerů). Na základě objednávky Služeb vybere Poskytovatel ze seznamu koncových komunikačních zařízení určených pro poskytování Služeb zveřejněného na internetové adrese www.cz.o2.com koncové komunikační zařízení, které nejlépe splňuje požadavky pro poskytování Služeb pro konkrétního Zákazníka. Při výběru zařízení zohlední Poskytovatel zejména počet uživatelů Služeb na straně Zákazníka a požadovanou úroveň Služeb.
- 10.2 Poskytovatel zajistí dodávku, instalaci a konfiguraci vybraného koncového komunikačního zařízení v souladu s těmito Obchodními podmínkami.
- 10.3 Poskytovatel uchová konfiguraci koncových komunikačních zařízení Zákazníka za účelem pozdějších servisních zásahů.



- 10.4 Zákazník není oprávněn jakýmkoliv způsobem zasahovat do koncových komunikačních zařízení, která jsou u něj instalována. Zákazník zejména nesmí neoprávněně vstupovat do programového vybavení, měnit nebo se snažit získat přístupová oprávnění k takovým vstupům, měnit konfiguraci nebo jakékoliv součásti programového vybavení koncového komunikačního zařízení.
- 10.5 Zákazník je povinen zajistit, aby koncové telekomunikační zařízení bylo umístěno a provozováno za těchto podmínek:
- a) Koncové komunikační zařízení může být instalováno pouze do stavebně dokončených prostor, případně vybavených příslušným nábytkem nebo zařízením k umístění zařízení.
 - b) Prostory musí být čisté, dobře osvětlené, bez extrémních teplot a prachu.
 - c) Rozsah teplot pro pracovní prostředí koncového komunikačního zařízení může být od 0 do 50 °C při relativní vlhkosti 0 až 95 %.
 - d) Koncové komunikační zařízení musí být umístěno tak, aby jeho přední strana byla snadno přístupná a čitelná.
 - e) Z důvodu chlazení nesmějí být na horní plochu koncového komunikačního zařízení umístěny žádné předměty ani jiná zařízení, rovněž po obou stranách koncového komunikačního zařízení nesmějí být pokládány nebo umístovány předměty ve vzdálenosti menší než 3 cm.
 - f) K přední části koncového komunikačního zařízení musí být v souladu s doporučením výrobce zajištěn volný prostor nejméně 15 cm a v zadní části koncového komunikačního zařízení nejméně 10 cm pro kabelové připojení.
 - g) Koncové komunikační zařízení musí být umístěno ve vzdálenosti, která je určena příslušným doporučením ITU-T pro dané rozhraní od posledního zařízení Uživatele (měřeno délkou propojovacího kabelu).
 - h) Síťové napájení koncového komunikačního zařízení je 220 V st., příp. 48 V ss. Přívod napájení může být pevný nebo pohyblivý. V případě pohyblivého přívodu síťová zásuvka 220 V musí být k dispozici do 2 m od koncového komunikačního zařízení a musí odpovídat příslušné české technické normě. V případě vzdálenější síťové zásuvky Zákazník zajistí prodlužovací síťový kabel.
- 10.6 Poskytovatel zajišťuje v rámci Základních služeb servis, který zahrnuje výměnu koncového komunikačního zařízení v pracovních dnech do 24 hodin od řádného ohlášení závady. Do běhu lhůty pro výměnu koncového komunikačního zařízení se nezapočítává sobota, neděle a svátky a dále doba, po kterou je Zákazník v prodlení s poskytnutím součinnosti Poskytovateli zejména součinnosti spočívající ve zpřístupnění prostorů, kde je koncové komunikační zařízení umístěno.
- 10.7 Poskytovatel zajistí výměnu koncového komunikačního zařízení podle předchozího bodu tak, aby nové koncové komunikační zařízení mělo stejnou konfiguraci jako koncové komunikační zařízení původní.
- 10.8 Základní služby zahrnují služby IP VPN, Managed Firewall, Data Encryption, a Wireless.

IP VPN

- 10.9 Služba IP VPN umožňuje vytvořit mezi jednotlivými koncovými komunikačními zařízeními umístěnými u Zákazníka privátní datový kanál, který je oddělený od veřejné datové sítě Internet.



- 10.10 Službu IP VPN lze zřídit pouze mezi koncovými komunikačními zařízeními dodanými v rámci Služeb dle těchto Obchodních podmínek.
- 10.11 Služba IP VPN se nezřizuje, pokud již mezi koncovými komunikačními zařízeními umístěnými u Zákazníka privátní datový kanál existuje, zejména proto že je součástí služeb elektronických komunikací poskytnutých Poskytovatelem. Na tuto skutečnost je Poskytovatel povinen Zákazníka upozornit.

Managed Firewall

- 10.12 Služba Managed Firewall zjišťuje ochranu privátní datové sítě Zákazníka před neoprávněnými nebo neautorizovanými přístupy z jiných sítí včetně veřejné datové sítě Internet. Ochrana je poskytována prostřednictvím pravidel, která jsou konfigurována na koncovém komunikačním zařízení (routeru). Ochrana je poskytována detekcí neoprávněných a neautorizovaných přístupů na IP vrstvě.
- 10.13 Poskytovatel provede na koncovém komunikačním zařízení konfiguraci ochranných pravidel, kde může uplatnit specifické požadavky Zákazníka na povolení některých přístupů. Tyto požadavky uplatní Zákazník ve Specifikaci.
- 10.14 Poskytovatel je povinen provést konfiguraci koncového komunikačního zařízení v souladu s posledním vývojem v oblasti ochrany datových sítí proti neoprávněným a neautorizovaným přístupům danými prostředky a dále je povinen provádět pravidelný upgrade této konfigurace tak, aby tato úroveň zůstala zachována v průběhu trvání smluvního vztahu. Zákazník však bere na vědomí, že tato oblast se neustále vyvíjí a proto nelze na Poskytovateli spravedlivě požadovat, aby odpovídal za neoprávněné průniky do datové sítě Zákazníka, které byly způsobeny doposud neznámou metodou nebo, které nově odhalily slabiny ochranného software.
- 10.15 Poskytovatel neodpovídá za útoky, které byly provedeny z prostředí za koncovým komunikačním zařízením, tedy z interního prostředí privátní datové sítě. Poskytovatel dále neodpovídá za útoky, které byly provedeny v rámci povolených přístupů dle požadavku Zákazníka.
- 10.16 Poskytovatel neodpovídá za obsah a typ komunikace z privátní datové sítě Zákazníka do jiných sítí, a to zejména za odesílání nevyžádaných obchodních a jiných sdělení, šíření virů a jiného škodlivého software atd.

Data Encryption

- 10.17 Služba Data Encryption umožňuje šifrování komunikace v rámci vytvořeného privátního datového kanálu mezi jednotlivými koncovými komunikačními zařízeními umístěnými u Zákazníka.
- 10.18 Šifrování probíhá prostřednictvím komunikačního protokolu IP Sec.
- 10.19 Poskytovatel neodpovídá za integritu přenášených dat ani za jejich bezpečnost v prostředí za koncovým komunikačním zařízením, tedy v interním prostředí privátní datové sítě Zákazníka.

Wireless

- 10.20 Služba Wireless umožňuje vytvoření přístupového bodu k privátní datové síti Zákazníka na koncovém komunikačním zařízení umístěném u Zákazníka formou bezdrátového přístupu dle standardu 802.11 b/g.



- 10.21 Pro tento bezdrátový přístup budou dle požadavku Zákazníka nastavena následující bezpečnostní opatření:
- a) šifrování komunikace prostřednictvím protokolu WPA2,
 - b) autentizace uživatelů dle požadavku Zákazníka,
 - c) konfigurace konkrétních technických zařízení, která mají přístup do datové sítě Zákazníka.
- 10.22 Zákazník bere na vědomí, že bezdrátový přístup do privátní datové sítě zákazníka přináší zvýšené riziko neoprávněného a neautorizovaného přístupu do privátní datové sítě Zákazníka. Poskytovatel odpovídá za řádné splnění svých povinností dle těchto Obchodních podmínek, ale nenesou odpovědnost za neautorizované a neoprávněné přístupy do privátní datové sítě Zákazníka, pokud nedošlo k porušení žádné z jeho povinností. Zákazník má možnost službu Wireless z bezpečnostních důvodů odmítnout.
- 10.23 Poskytovatel nemůže předem zaručit, jaký bude dosah bezdrátové dostupnosti koncového komunikačního zařízení v konkrétní lokalitě Zákazníka, protože ta je dána jednak umístěním koncového komunikačního zařízení, jednak fyzikálními a dalšími vlastnostmi daného prostředí. Na požádání provede Poskytovatel měření lokality za účelem zjištění této dostupnosti.

11. Rozšířené služby

Správa LAN sítě

- 11.1 Správa LAN sítě umožňuje nastavení pravidel datového provozu pro jednotlivé uživatele v rámci privátní datové sítě Zákazníka. Tato pravidla zahrnují zejména zamezení určitých typů komunikace, nastavení priorit pro určité datové toky a s tím související prioritní uvolnění datového pásma pro přenosy těchto dat v rámci privátní datové sítě Zákazníka.
- 11.2 Pravidla pro nastavení správy LAN sítě zadává Zákazník ve Specifikaci.

Managed IPT

- 11.3 Služba Managed IPT umožňuje nastavení koncových komunikačních zařízení dodaných v rámci Služeb tak, aby plnily funkci lokální telefonní ústředny za splnění dále uvedených podmínek. Prostřednictvím služby Managed IPT je možné komunikovat v rámci privátní datové sítě Zákazníka, přičemž koncové komunikační zařízení zabezpečuje připojení do veřejné pevné telefonní sítě.
- 11.4 Služba Managed IPT je podmíněna použitím IP Telefonů, jejichž technické požadavky jsou kompatibilní s koncovým komunikačním zařízením (routerem). Seznam typů IP Telefonů kompatibilních s koncovým komunikačním zařízením zveřejní Poskytovatel na internetové adrese www.cz.o2.com.
- 11.5 Dodávka IP Telefonů může být součástí služby Managed IPT. Na pronájem IP Telefonů se vztahují Všeobecné podmínky pro poskytování služby pronájmu koncového telekomunikačního zařízení Poskytovatele.

VPN Access

- 11.6 Služba Managed VPN Access umožňuje vzdálený přístup uživatelů do privátní datové sítě Zákazníka. Počet vzdálených přístupů je omezen počtem portů v rámci koncového komunikačního zařízení.
- 11.7 Zákazník je povinen zajistit, aby uživatel využívající vzdálený přístup prostřednictvím služby Managed VPN uchovával pod svou výhradní osobní kontrolou data, která umožňují jeho autentizaci



pro přístup do privátní datové sítě Zákazníka. Zákazník je dále povinen neprodleně uvědomit Poskytovatele o tom, že hrozí nebezpečí zneužití těchto dat. Poskytovatel je povinen učinit bez zbytečného odkladu všechny kroky vedoucí ke zneplatnění ohrožených autentizačních dat.

- 11.8 Pro vzdálený přístup budou dle požadavku Zákazníka nastavena následující bezpečnostní opatření:
- šifrování komunikace prostřednictvím protokolu IP Sec,
 - autentizace uživatelů dle požadavku Zákazníka,
 - konfigurace konkrétních technických zařízení, která mají vzdálený přístup do privátní datové sítě Zákazníka.
- 11.9 Zákazník bere na vědomí, že vzdálený přístup do privátní datové sítě Zákazníka přináší zvýšené riziko neoprávněného a neautorizovaného přístupu do privátní datové sítě Zákazníka. Poskytovatel odpovídá za řádné splnění svých povinností dle těchto Obchodních podmínek, ale nenese odpovědnost za neautorizované a neoprávněné přístupy do datové sítě Zákazníka, pokud nedošlo k porušení žádné z jeho povinností.

Managed IDS/IPS

- 11.10 Služba Managed IDS/IPS zjišťuje ochranu privátní datové sítě Zákazníka před neoprávněnými nebo neautorizovanými přístupy z jiných sítí včetně veřejné datové sítě Internet. Ochrana je poskytována prostřednictvím softwarového vybavení koncového komunikačního zařízení (routeru), které aktivně monitoruje datový tok a porovnává anomálie s aktuální referenční databází útoků. Ochrana je poskytována detekcí neoprávněných a neautorizovaných přístupů na aplikační vrstvě.
- 11.11 Poskytovatel je povinen poskytovat službu IDS/IPS tak, aby software na koncovém komunikačním vyhledal a aktivně zabránil všem doposud zaznamenaným a popsáním typům průniků do privátní datové sítě Zákazníka. Zákazník však bere na vědomí, že tato oblast se neustále vyvíjí a proto nelze na Poskytovateli spravedlivě požadovat, aby odpovídal za neoprávněné průniky do datové sítě Zákazníka, které byly způsobeny doposud neznámou metodou nebo, které nově odhalily slabiny ochranného software.
- 11.12 Poskytovatel neodpovídá za útoky, které byly provedeny z prostředí za koncovým komunikačním zařízením, tedy z interního prostředí privátní datové sítě. Poskytovatel dále neodpovídá za útoky, které byly provedeny v rámci povolených přístupů dle požadavku Zákazníka.
- 11.13 Poskytovatel neodpovídá za obsah a typ komunikace z privátní datové sítě Zákazníka do jiných sítí, a to zejména za odesílání nevyžádaných obchodních a jiných sdělení, šíření virů a jiného škodlivého software atd.

12. Právo a soudní příslušnost

- 12.1 Právní vztahy při poskytování služeb se řídí právním řádem České republiky a souvisejícími prováděcími právními předpisy, Smlouvou a těmito Obchodními podmínkami, reklamačními řády Poskytovatele a platnými Ceníky. Pokud má Zákazník v nájmu koncové telekomunikační zařízení řídí se tento nájem dále Všeobecnými podmínkami pro poskytování služby nájmu koncového telekomunikačního zařízení Poskytovatele.
- 12.2 Smluvní vztah vzniklý při poskytování Služeb se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.3 V případě, kdyby se dostaly Smlouva, jejíž součástí jsou Obchodní podmínky, reklamační řády Poskytovatele a Ceníky do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:
- Smlouva,



- b) Obchodní podmínka
- c) reklamační řády Poskytovatele, případně Všeobecné podmínky pro poskytování služby nájmu koncového telekomunikačního zařízení
- d) Ceník.

12.4 Spory vzniklé při poskytování Služeb řeší Poskytovatel nejprve dohodou, a není-li to možné, pak podle příslušných ustanovení právních předpisů České republiky.

13. Dodávání písemností a zpráv

13.1 Pro účely těchto Obchodních podmínek se za dodanou považuje písemnost:

- a) předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- b) dodaná subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Zákazníkem. Za dodanou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době,
- c) doručená elektronicky zejména formou e-mail, SMS nebo Faxové zprávy nebo vyzvednutá z informačního systému Poskytovatele (Elektronický účet),
- d) dodaná jiným způsobem dle těchto Obchodních podmínek.

13.2 Písemnosti dodávané Poskytovatelem jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky. Písemnosti týkající se zejména uzavření Smlouvy, odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy, upozornění na porušení smluvních podmínek, výpověď nebo odstoupení od smluvního vztahu mohou být podávány jako doporučené listovní zásilky.

13.3 Za doručení hlasové zprávy se považuje dovolání se nebo uložení zprávy do hlasové schránky nebo tři marné pokusy o dovolání se, přičemž interval mezi jednotlivými pokusy se dovolat nesmí být kratší než jeden pracovní den.

14. Společná, přechodná a závěrečná ustanovení

14.1 Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat Obchodní podmínky, Ceníky a reklamační řády Poskytovatele při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo z důvodu změny obecně závazných právních předpisů.

14.2 Tyto Obchodní podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinností pozdějších Obchodních podmínek.

14.3 Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti podpisem výkonného ředitele Poskytovatele pro Business Development a účinnosti dnem 1. 4. 2006.