

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ HLASOVÝCH SLUŽEB Č. 1038/18

Níže uvedeného dne, měsíce a roku smluvní strany:

Univerzita Pardubice

Právní forma: veřejná vysoká škola zřízená zákonem
Se sídlem: Studentská 95, 532 10 Pardubice
Zastoupená: prof. Ing. Jiřím Málkem, DrSc., rektorem
IČO: 00216275
DIČ: CZ00216275
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Kontaktní osoba: [REDACTED]
[REDACTED]

(dále jen „objednatel“)

a

COPROSYS a.s.

Sídlo: Na Kopci 239, Chrudim IV, 537 05 Chrudim
Zapsaný: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové
oddíl B, vložka 564
Zastoupený: [REDACTED]
IČO: 45534152
DIČ: CZ45534152
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Kontaktní osoba: [REDACTED]
[REDACTED]

(dále jen „poskytovatel“)

uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „OZ“) a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) za účelem zajištění hlasových telefonních služeb Univerzity Pardubice tuto smlouvu o poskytování hlasových služeb (dále jen „smlouva“).

I.

Úvodní ustanovení

1. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka poskytovatele ze dne 6. 11. 2018 (dále jen „nabídka“) podaná ve veřejné zakázce nazvané „**Poskytování hlasových služeb**“ (dále jen „Veřejná zakázka“), zadávané v souladu s § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).
2. Ustanovení této smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami k Veřejné zakázce, zejména podmínkami stanovenými v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky (dále „Zadávací dokumentace“) a v souladu s nabídkou poskytovatele.

II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek poskytovatele na vlastní odpovědnost vykonávat pro objednatele řádně a včas, v požadovaném množství a kvalitě činnosti spočívající ve zřízení služby a v poskytování hlasových služeb a služby zákaznické podpory (dále jen „služby“) a závazek objednatele převzít a zaplatit poskytovateli sjednanou cenu za řádně poskytnuté služby. Popis (rozsah) jednotlivých činností, které jsou obsahem služeb, a které je poskytovatel povinen zabezpečit, je podrobně uveden v Technické specifikaci (příloha č. 1 této smlouvy), v Popisu navrhovaného řešení (příloha č. 2 této smlouvy), v Popisu řešení faxových přenosů a záruk (příloha č. 3 této smlouvy) a ve Výkazu výměr (příloha č. 4 této smlouvy).
2. Součástí předmětu plnění je povinnost poskytovatele zajistit převod telefonních čísel v souladu s popisem v příloze č. 1 této smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen dodat objednateli do 30 dnů od podpisu této smlouvy kompletní ceník služeb v elektronické podobě (např. formát CSV, XLS), kde bude uveden volací znak (směrové číslo), destinace a cena hovorného.
4. Veškeré technické podmínky poskytování služeb uvedené v příloze č. 1 této smlouvy představují minimální úroveň rozsahu poskytovaných služeb, která musí být poskytovatelem zajištěna po celou dobu trvání smlouvy.
5. Poskytovatel se tímto dále zavazuje, že bude současný technický stav a technologickou úroveň služeb zvyšovat v souladu s rozvojem informačních technologií a se stavem trhu služeb elektronických komunikací, včetně stavu trhu technických zařízení, poskytovaných dle této smlouvy.
6. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat plnění uvedená v odst. 1 tohoto článku.

III. Cena

1. Smluvní strany se ve smyslu zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodly na jednorázové ceně za zřízení služby, která je stanovena v příloze č. 4 této smlouvy, na měsíční paušální částce za poskytování hlasových služeb, která je rovněž stanovena v příloze č. 4 této smlouvy a konečně na jednotkových cenách za měsíční hovorné, které jsou stanoveny v příloze č. 4 této smlouvy.
2. Objednatel poskytuje garanci minimálního smluvního měsíčního hovorného ve výši 8 000,- Kč bez DPH.
3. Ceny uvedené v příloze č. 4 této smlouvy jsou cenami nejvýše přípustnými za poskytování služeb po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto smlouvou s výjimkou případu, kdy dochází k úpravě výše zákonné sazby DPH. Účinností takové úpravy se ceny za služby včetně DPH upravují dle příslušné sazby DPH. V cenách uvedených v příloze č. 4 této smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady poskytovatele související s poskytováním služeb (např. náklady na dopravu, pojištění, režijní náklady spojené se zajištěním služeb, zaškolení obsluhy, zkušební provoz apod.).
4. Dojde-li kdykoliv po uzavření této smlouvy jednostranným rozhodnutím poskytovatele ke snížení některých položkových cen za poskytnutí služeb vydáním nového ceníku ve vztahu k ostatním zákazníkům poskytovatele, kterým jsou poskytovány služby v obdobném rozsahu, jako jsou poskytovány objednateli dle této smlouvy, je poskytovatel povinen snížit ceny za poskytování všech služeb i objednateli, a to počínaje prvním dnem následujícího zúčtovacího období po vydání tohoto nového ceníku. Poskytovatel není oprávněn navýšit ceny oproti ceníku služeb, který je přílohou č. 4 této smlouvy. Změny cen je poskytovatel oprávněn tedy uplatnit pouze v případě, že je to pro objednatel příznivější.
5. Poskytovatel je povinen bezplatně zajistit dostupnost ceníků všech provozovaných služeb v elektronické podobě na svých webových stránkách nejpozději v den nabytí jejich účinnosti.

IV. Fakturační a platební podmínky

1. Právo fakturovat paušální částku a hovorné za poskytnutí služeb vzniká poskytovateli uplynutím měsíce, ve kterém byla služba řádně poskytnuta, a poskytovatel je oprávněn vyfakturovat jen skutečně poskytnuté služby. Fakturace paušální částky a hovorného tedy bude probíhat zpětně v měsíci následujícím po měsíci, v němž byla služba řádně poskytnuta. Právo fakturovat za zřízení služby vzniká poskytovateli dnem podpisu akceptačního protokolu objednatel.
2. Poskytovatel je povinen po vzniku práva fakturovat vystavit a do 15 dnů doručit objednateli v jednom vyhotovení daňový doklad (dále jen „faktura“) za řádně a skutečně provedené služby na dohodnutou smluvní cenu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“), zejména v souladu s ustanovením § 29 ZDPH.



3. Za účelem sledování nákladů na služby poskytované na základě této smlouvy bude mít objednatel přístup k portálu poskytovatele, který umožní pracovníkům objednatele provádět detailní kontrolu služeb skutečně poskytnutých v příslušném měsíci. Společně s fakturou je poskytovatel povinen předložit podrobný rozpis poskytnutých služeb.
4. Splatnost faktury činí 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele.
6. Zaplacením smluvní ceny se rozumí odepsání částky z účtu objednatele a její směrování na účet poskytovatele.
7. V případě, že faktura bude obsahovat nesprávné či neúplné údaje nebo nebude obsahovat požadované doklady, je objednatel oprávněn ji do data její splatnosti vrátit poskytovateli. Poskytovatel vrácenou fakturu opraví, eventuálně vyhotoví novou, bezvadnou. V takovém případě běží objednateli nová doba splatnosti dle odst. 4. tohoto čl. ode dne doručení opravené nebo nové faktury.
8. Objednatel neposkytuje zálohové platby.
9. Platby budou zásadně probíhat bezhotovostní formou na bankovní účet poskytovatele uvedený v této smlouvě. Změnu bankovního spojení a čísla účtu poskytovatele bude možno provést pouze písemným dodatkem k této smlouvě nebo písemným sdělením prokazatelně doručeným objednateli, nejpozději spolu s příslušnou fakturou. Toto sdělení musí být podepsáno osobou (osobami) oprávněnou k podpisu smlouvy.
10. Smluvní strany se dohodly, že nastane-li v souvislosti s prodávajícím jakákoliv skutečnost, v jejímž důsledku se může vůči kupujícímu uplatnit ručení za daň odváděnou prodávajícím ve smyslu ZDPH, je kupující oprávněn nezaplatit prodávajícímu vyúčtovanou DPH a odvést ji přímo správci daně a kupující je rovněž oprávněn odstoupit od této smlouvy.

V.

Místo a čas plnění

1. Místem plnění je budova objednatele na adrese Studentská 84, 532 10 Pardubice.
2. Poskytovatel započne s pracemi vedoucími k naplnění předmětu této smlouvy dne 3. 1. 2019.
3. Vlastní připojení a provoz všech požadovaných služeb bude zahájen nejpozději dne 1. 2. 2019, a to na základě oboustranně potvrzeného akceptačního protokolu kompatibility služby SIP trunku se stávajícím telefonním systémem objednatele a funkčnosti požadovaných služeb.
4. Poskytovatel zajistí převod telefonních čísel a provolbových bloků od stávajícího poskytovatele služeb nejdříve 3. 1. 2019, nejpozději však do 1. 2. 2019.
4. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

VI.

Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen při plnění této smlouvy postupovat s odbornou péčí, dodržovat obecně závazné právní předpisy, technické normy, podmínky této smlouvy a pokyny objednatele.
2. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom důležitosti řádného zavedení služeb dle této smlouvy tak, aby jejich poskytování plynule a bezproblémově navázalo na služby již poskytované objednateli, a zavazuje se vyvinout veškeré úsilí k dosažení tohoto cíle. Během převodu není přípustný jakýkoliv výpadek služeb.
3. Objednatel je oprávněn provádět průběžnou kontrolu plnění služby dle této smlouvy a efektivity nakládání s finančními prostředky a poskytovatel se zavazuje k výkonu této kontroly poskytnout součinnost.
4. Poskytovatel poskytuje touto smlouvou objednateli ke všem výstupům, které mají povahu autorského díla, dle § 2358 a násl. OZ výhradní, časově a územně neomezenou licenci, a to ke všem způsobům užití autorského díla. Odměna poskytovatele je zahrnuta v ceně za jednotlivé činnosti poskytované podle této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen určit hlavní kontaktní osobu odpovědnou za plnění služby dle této smlouvy, která bude v součinnosti s objednatelům koordinovat plánování činností a řešení problémů spojených s plněním služby.
6. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli součinnost nezbytnou k dosažení účelu této smlouvy.

VII.

Odpovědnost za vady

1. Poskytovatel odpovídá objednateli za vadně poskytnutou službu, kdy vadně poskytnutou službou se rozumí neposkytnutí služby ve sjednaném rozsahu nebo byla-li při plnění služby porušena povinnost, ke splnění které se poskytovatel zavázal touto smlouvou.
2. Zjistí-li objednatel kdykoliv při kontrole plnění služby, že služba není plněna řádně, písemně (tj. též e-mailem) upozorní na vadné plnění služby poskytovatele. Poskytovatel je povinen zajistit, aby se vytknuté vady neopakovaly, a jedná-li se o vady odstranitelné, tyto bezplatně v místě plnění okamžitě od písemného upozornění na vady odstraní ve lhůtách uvedených v příloze č. 1 této smlouvy tak, aby bylo zajištěno řádné plnění služby podle této smlouvy.
3. Poskytovatel odpovídá a je povinen uhradit objednateli všechny škody způsobené jeho zmocněnci, zaměstnanci nebo jinými pomocníky podílejícími se na plnění služby, které objednateli vznikly jako důsledek toho, že služba nebyla plněna řádně v souladu s touto smlouvou.
4. Reklamací vadně poskytnutých služeb a reklamace nesprávně vystaveného vyúčtování za poskytnuté služby provádí objednatel prostřednictvím kontaktní osoby poskytovatele uvedené v záhlaví smlouvy.

VIII.

Smluvní pokuty a úrok z prodlení



1. V případě prodlení poskytovatele s poskytnutím plnění v termínu dle čl. V. odst. 2. této smlouvy z důvodů spočívajících výhradně na straně poskytovatele, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení až do splnění závazku.
2. V případě prodlení poskytovatele se zahájením odstraňování vad v termínu dle přílohy č. 1 této smlouvy je kupující oprávněn požadovat po prodávajícím smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení až do zahájení odstraňování vady.
3. Pro obnovení hlasových služeb připojení telefonního systému objednatele do veřejné telefonní sítě stanovuje objednatel dobu 24 hodin jako maximální čas nepřetržitého trvání vady. Nebude-li vada odstraněna do uplynutí maximálního času, tj. do 24 hodin, bude objednatel uplatňovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou další započatou hodinu trvání vady až do podpisu protokolu o odstranění vady.
4. V případě zjištění rizikového stavu v anti-fraudovém systému a nedodržení času notifikace na zákazníka do max. 1 hodiny, v důsledku čehož dojde k újmě objednatele (chybějící notifikace o zneužití hlasových služeb) s následnými finančními náklady, tyto náklady je povinen hradit poskytovatel a v žádném případě nemohou být vymáhány na objednateli.
5. Pokud objednatel pro vadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele mohl využít služby jen částečně, anebo je nebylo možno využít vůbec, anebo s nižší úrovní kvality než byla sjednána touto smlouvou, je poskytovatele povinen zajistit odstranění vady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s objednatelům zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.
6. V případě nedodržení termínu splatnosti faktury vystavené poskytovatelem, je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý kalendářní den prodlení.
7. Právo fakturovat a vymáhat smluvní pokuty a úrok z prodlení vzniká objednateli prvním dnem následujícím po marném uplynutí doby k plnění závazku a poskytovateli prvním dnem následujícím po marném uplynutí doby k zaplacení faktury.
8. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení písemného oznámení o jejich uplatnění.
9. Smluvní strany se dohodly, že zaplacením smluvních pokut není dotčeno právo na náhradu škody v plné výši, a to i ve výši přesahující vyúčtovanou, resp. zaplacenou smluvní pokutu a rovněž není dotčena povinnost plnit závazky vyplývající z této smlouvy.
10. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti částce fakturované poskytovatelem s tím, že objednatel bude o případné výši smluvní pokuty informovat elektronicky poskytovatele. Poskytovatel podpisem této smlouvy uděluje k takovému postupu souhlas.
11. V případě nesplnění povinnosti poskytovatele spočívající v odstranění vady v termínu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn sjednat její splnění s třetí osobou na náklady poskytovatele, tj. poskytovatel je povinen zaplatit objednateli cenu plnění sjednanou takto s třetí osobou, a to nejpozději do 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy objednatele k tomuto zaplacení.

IX.

Zvláštní ujednání

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně všech skutečností, se kterými se seznámí při plnění této smlouvy. Tato povinnost zavazuje i zmocněnce, zaměstnance i jiné pomocníky poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje: a) uchovávat důvěrné informace v tajnosti a nakládat s nimi výlučně v souvislosti s plněním své povinnosti, přičemž je povinen řídit se pravidly pro nakládání s těmito informacemi, které vyplývají z právních předpisů, b) nevyužít, ani se nepokusit využít důvěrné informace pro vlastní potřebu nebo pro potřebu jakékoliv třetí osoby způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy nebo by mohl přímo nebo nepřímo jakkoliv poškodit objednatele, c) neprodleně informovat kontaktní osobu objednatele, pokud zjistí, že došlo nebo by mohlo dojít k prozrazení důvěrné informace neoprávněné osobě.
2. Poskytovatel nesmí postoupit tuto smlouvu, pohledávku nebo její část vyplývající z této smlouvy vůči objednateli třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
3. Poskytovatel odpovídá a je povinen uhradit objednateli škody na věcech a zařízeních objednatele způsobené jeho pracovníky, kteří se budou podílet na provádění služby. Poskytovatel je dále povinen uhradit objednateli jako škodu případnou sankci uloženou mu příslušným orgánem jako důsledek porušení povinností poskytovatele.
4. Obě smluvní strany jsou povinny si bez zbytečného odkladu sdělit veškeré skutečnosti, které se dotýkají změn některého z jejich identifikačních údajů nebo kontaktních údajů včetně právního nástupnictví.
5. Objednatel je oprávněn zveřejnit uzavřenou smlouvu v souladu s právními předpisy a poskytovatel s tímto souhlasí.
6. Smluvní strany se dohodly, že všechny závazné projevy vůle je třeba činit písemnou formou a prokazatelně doručit druhé smluvní straně na adresu pro doručování korespondence uvedenou v úvodních ustanoveních této smlouvy. Pokud smluvní strana, které je písemnost adresována, její přijetí odmítne nebo jiným způsobem zmaří, má se za to, že zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání. Pokud je na doručení druhé smluvní straně vázán počátek běhu doby určené touto smlouvou a smluvní strana, které je písemnost adresována, její přijetí odmítne nebo jiným způsobem zmaří, počíná taková doba běžet následujícího dne po uplynutí třetího pracovního dne ode dne od uložení písemnosti na poštu. Toto však neplatí, využije-li některá ze smluvních stran pro doručení písemnosti datovou schránku ve smyslu zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.
7. Smluvní strany vylučují pravidla dle ustanovení § 1728 OZ až § 1729 OZ o předsmělné odpovědnosti a poskytovatel nemá právo ve smyslu ustanovení § 2910 OZ požadovat při neuzavření této smlouvy náhradu škody.
8. Poskytovatel se dále zavazuje spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, je poskytovatel osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou poskytnutých služeb z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory. Poskytovatel se zavazuje stejným způsobem zavázat i svoje poddodavatele.
9. Poskytovatel je povinen uchovávat všechny doklady a dokumenty po dobu a způsobem stanoveným platnými právními předpisy (zákon č. 563/1991 o účetnictví, ve znění pozdějších



předpisů a zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů).

10. Všeobecné podmínky poskytovatele, které jsou přílohou č. 5 této smlouvy, se použijí výhradně v případě, kdy tato smlouva neupravuje některé náležitosti požadované v § 63 zákona o elektronických komunikacích. Ostatní ustanovení všeobecných podmínek poskytovatele se nepoužijí.

X.

Zánik závazků

1. Zánik závazků z této smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními OZ.
2. Smluvní strany se dohodly, že podstatným porušením smlouvy ve smyslu § 2002 odst. 1 OZ se vedle případů specifikovaných v § 2002 OZ rozumí též:
 - a) prodlení poskytovatele se zřízením služby v termínu dle čl. V. odst. 2. této smlouvy delší než 15 dnů,
 - b) prodlení poskytovatele s odstraněním reklamované vady v termínu dle článku VII. odst. 2. této smlouvy po dobu delší než 15 dnů,
 - c) prodlení objednatele s uhrazením paušální měsíční částky delší než 15 dnů, přičemž poskytovatel je povinen před odstoupením od smlouvy objednatele písemně upozornit na neplnění jeho závazků a poskytnout mu přiměřenou lhůtu k nápravě.
 - d) poskytovatel přes písemné upozornění objednatele neplní podmínky dle této smlouvy, postupuje s nedostatečnou odbornou péčí, obecně závaznými právními předpisy, případně pokyny objednatele,
 - e) poskytovatel v průběhu trvání této smlouvy ztratí oprávnění ke své podnikatelské činnosti, bude v likvidaci, nebo s ním bylo jako s dlužníkem zahájeno insolvenční řízení nebo probíhá insolvenční řízení proti majetku poskytovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek poskytovatele byl zcela nepostačující, nebo že se jeho majetek stane předmětem exekuce.
3. Smluvní strany jsou oprávněny bez udání důvodu písemně vypovědět tuto smlouvu. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé smluvní straně.
4. Ukončením účinnosti této smlouvy odstoupením od smlouvy, výpovědí nebo jiným způsobem nejsou dotčena práva na smluvní pokuty a náhradu škody a další závazky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení účinnosti smlouvy.

XI.

Závěrečná ujednání

1. V otázkách touto smlouvou výslovně neupravených se práva a povinnosti smluvních stran řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů platných na území České



republiky, zejména OZ, ZZVZ a ostatními právními předpisy vztahujícími se k předmětu této smlouvy.

2. Veškeré spory, které se smluvním stranám nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou řešeny věcně a místně příslušným soudem České republiky.
3. Tato smlouva může být měněna či doplňována pouze písemnými, oboustranně dohodnutými, vzestupně číslovanými dodatky v souladu se ZZVZ, které se stávají její nedílnou součástí. Za písemnou formu není pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv. Neplatnost dodatků z důvodu nedodržení formy lze namítnout kdykoliv, a to i když již bylo započato s plněním. Za změnu smlouvy se nepovažuje změna identifikačních či kontaktních údajů.
4. Pokud bude z jakéhokoliv důvodu některé ustanovení této smlouvy shledáno neplatným, nečiní tato skutečnost neplatnou celou smlouvu. V takovém případě jsou smluvní strany povinny neplatné ustanovení nahradit novým platným, jenž bude odpovídat smyslu a účelu smlouvy, a to do 15 dnů od takového zjištění.
5. Smluvní strany prohlašují, že předmět veškerých svých závazků určených touto smlouvou považují za dostatečně určitý.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech. Každý stejnopis má platnost originálu. Dva stejnopisy obdrží poskytovatel a dva stejnopisy obdrží objednatel.
7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti nejdříve dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Zveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, a že byla ujednána po vzájemném projednání podle jejich svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně na důkaz čehož připojují oprávnění zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy.
9. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Technická specifikace

Příloha č. 2 – Popis navrhovaného řešení


Příloha č. 3 – Popis řešení faxových přenosů a záruk

Příloha č. 4 – Výkaz výměr

Příloha č. 5 – Všeobecné podmínky poskytovatele

V Pardubicích dne 30. 11. 2018
za objednatele

V CHRUDIMI dne 30. 11. 2018
za poskytovatele


prof. Ing. Jiří Málek, DrSc.
rektor


Coprosys s.s. 
Na Kopci 239, 537 05 Chrudim
IČ: 45534152 | Tel.: 469 775 775
DIČ: CZ45534152 | www.coprosys.cz

Parametr/funkcionalita	minimální hodnota požadovaná zadavatelem	hodnota nabízená účastníkem	
Tarifikace 1 + 1	ANO	ANO	
Převedení číselného rozsahu a zachování číslování	ANO	ANO	
Tísňová volání	ANO	ANO	
Místní volání a dálková (meziměstská) volání na území České republiky	ANO	ANO	
Akceptace odesílaných telefonních čísel	ANO	ANO	
Mezinárodní volání	ANO	ANO	
Volání na negeografická telefonní čísla	ANO	ANO	
Volání do neveřejných sítí	ANO	ANO	
Volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně mobilních sítí	ANO	ANO	
Doplnění regionálních kódů dislokovaných pracovišť pro tísňová volání.	ANO	ANO	
Hlášky v českém jazyce	ANO	ANO	
Popis navrhovaného řešení v samostatné příloze	ANO	ANO	
Popis řešení faxových přenosů, spolehlivosti a záruk v samostatné příloze	ANO	ANO	
24 hodin on-line přehled o voláních	ANO	ANO	
Přístup k CDR záznamům	ANO	ANO	
Zakončení pevného spoje v budově EA 4.NP	ANO	ANO	
Kapacita hlavního fyzického pevného připojení	min. 6Mbit/6Mbit	8Mbit/8Mbit	
Automatické přepínání Hlavní/Záložní připojení	ANO	ANO	
Zakončení SIP trunku spravovatelným a monitorovatelným zařízením poskytovatele	ANO	ANO	
Kapacita záložního připojení SIP trunku	min. 6Mbit/6Mbit	min. 6Mbit/6Mbit	
Záložní připojení SIP trunku topologicky nezávislé na Hlavním připojení	ANO	ANO	
Přístup na web portál operátora	ANO	ANO	
anti-fraudová služba - Aktivní sledování statistického profilu provozu	ANO	ANO	
anti-fraudová služba - ECD – detekce extrémně dlouhých hovorů	ANO	ANO	
anti-fraudová služba - Blacklist rizikových destinací	ANO	ANO	
anti-fraudová služba – Dohled	24/7/365	24/7/365	
anti-fraudová služba - Notifikace na zákazníka do 1hod.	SMS na dvě tel. čísla	ANO	ANO
	e-mail na dvě adresy	ANO	ANO

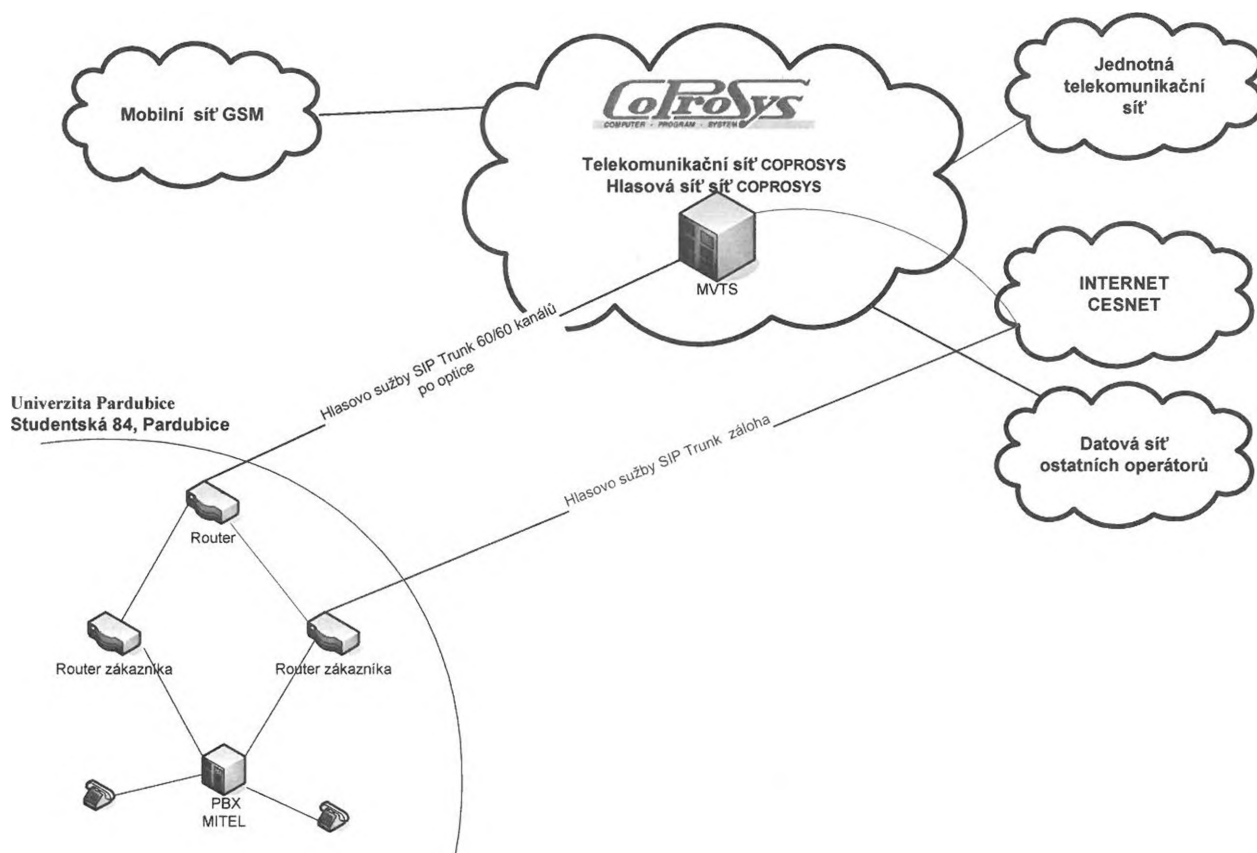
Popis technického řešení

V této zadávací dokumentaci předkládáme nabídku na poskytnutí hlasových služeb pevné sítě pro Universitu Pardubice, Studentská 84, Pardubice dle zadávací dokumentace .

Vzhledem k tomu, že zadavatel je našim zákazníkem – zákazníkem CoProSys na poptávané IP hlasové služby formou SIP trunk prohlašujeme, že z technického hlediska nabídka splňuje požadované parametry a zůstane zachován stávající stav připojení jak hlavního přes optickou síť, tak záložního přes síť CESNET a to včetně všech požadovaných technických a kvalitativních parametrů.

Z výše uvedených důvodů není třeba popis navrhovaného technického řešení a harmonogram migrace včetně zajištění přenosu a nastavení čísel a testovacího provozu, neboť stávající služba bez jakéhokoli přerušení bude daným dnem převedena na novou smlouvu tzn. de facto se jedná pouze o administrativní úkon.

Vlastní technické řešení je znázorněno na níže uvedeném schéma.



Hlavní připojení do telefonní sítě CoProSys SIP Trunk bude nadále řešeno napojením na stávající optickou trasu, která by byla na dané adrese ukončena v požadovaném předávacím místě OSFP routerem záložní připojení přes zabezpečenou nezávislou optickou síť Cesnet s automatickým přepojováním v případě havárie na hlavní trasu – tzn. stávající připojení beze změny.

Z důvodu co nejvyšší kvality hlasové komunikace a bezproblémové posílání faxů nebudeme používat komprimovaný kodek G.729 , ale pouze „surový“ nekomprimovaný kodek G.711 a přibližnou šířkou kanálu cca 120 kbps a se současnými 60 příchozími/60 odchozími hovory. Z tohoto důvodu navrhujeme i větší šířku datového připojení (v zadání 6/6 Mbps) v případě zaplnění plného profilu připojení

Navrhované řešení splňuje požadavky na telefonní služby definované v zadávací dokumentaci.

Z jednotlivých přípojek budou zajištěny vnitrostátní a mezinárodní volání a faxová komunikace do sítí všech veřejných operátorů včetně mobilních s tarifací 1+1. Zároveň budou zajištěna volání do neveřejných sítí.

BEZPEČNOST TELEKOMUNIKAČNÍHO ŘEŠENÍ

V souladu se zadávací dokumentací nabízíme nepřetržitý monitoring provozu (statické sledování profilu provozu) a ochranu proti zneužití telefonních linek. Toto zneužití může být rozděleno do dvou základních skupin:

1. Zneužití neoprávněným zásahem zejména do nastavení PBX (anomálie volání vnějších účastníků na účet zadavatele zejména do zahraničí,..... atd.)
2. Zneužití tel. linky vnitřním účastníkem (nepovolené hovory, atd)
3. Porucha PBX (např. korektní neukončení hovoru,.....atd.)

Proti těmto nežádoucím jevům je možné se bránit několika způsoby, které nabízíme. Konkrétní způsob řešení ochrany je vždy nutné řešit s individuálním přístupem a po vzájemné konzultaci, neboť se nejedná o standardní zákaznickou nabídku, ale o individuální řešení. Komplex těchto opatření může minimalizovat případné finanční ztráty, nicméně jeho účinnost je vždy závislá i na vytvoření odpovídajících předpokladů ze strany účastníka. Podmínky úspěšné prevence jsou vždy závislé na mnoha faktorech. Níže uvádíme některá možná konkrétní preventivní opatření:

- a) Vlastní telefonní síť CoProSys je plně digitální a chráněna proti zneužití neoprávněným uživatelem. Telefonní síť je oddělena od ostatních sítí. Vlastní telefonní čísla jsou vázána na jednotlivé telefonní linky – telefonní rozhraní.
- b) Služba ECD – detekce extrémně dlouhých hovorů tzn. nastavení maximální délky jednoho hovoru na danou dobu. Po této době bude spojení nuceně ukončeno operátorem. Nutný individuální přístup.
- c) Black list rizikových destinací - nastavení omezení volání z jednotlivých přípojek do daných směrů (např. audiotextové služby, mezinárodní hovory,atd.). Nutný individuální přístup a sestavení seznamu.
- d) Možnost nastavení max. finančního limitu na přípojku. Po této době bude spojení nuceně ukončeno operátorem. Nutný individuální přístup.
- f) Automatické zaslání sms a mailu 2 odpovědným pracovníkům zadavatele o vzniku „anomálie provozu“ nebo nestandardního provozu do 1 hod. po vzniku

SLUŽBY ELEKTRONICKÉHO VYÚČTOVÁNÍ

Informace o uskutečněných hovorech za uplynulých 24 hod. budou zadavateli k dispozici nejpozději následující den.

Zároveň po skončení zúčtovacího období bude na portálové aplikaci v českém jazyce zadavateli k dispozici podrobné/detailní vyúčtování v elektronické podobě s možností využití prohlížečů IE a Mozilla. Přístupové údaje obdrží pověřená osoba, která se bude přihlašovat do aplikace přes zabezpečený přístup (heslo, jméno, SSL,....). Soubory budou ve třech různých formátech: *.xls, *.csv, . Elektronické vyúčtování umožní sledování výdajů za všechny služby tj. faktury za služby (vydané faktury – uhrazené faktury), informace o vyúčtování tlk. služeb a detailní vyúčtování za jednotlivá provolbová telefonní čísla (volající číslo, datum volání, směr, volané tel. číslo, účtovaná délka hovoru a cena hovoru). Zde se budou i archivovat detailní rozpisy a faktury za jednotlivé měsíce po dobu nejméně 3 měsíců.

V případě požadavku zákazníka je možno za úplaty implementovat nadstavbový systém elektronického vyúčtování. Tento SW umožňuje na základě identifikace jednotlivých hovorů z daných tel. čísel přiřadit hovor

nákladů na organizační složku univerzity (možno stanovit až 5 úrovní) dle zadané struktury následným tříděním soukromých a služebních hovorů včetně případného exportu nákladů soukromých hovorů do mzdové účtárny ke srážce ze mzdy. S bližší funkcionalitou SW je možno se seznámit na Technické univerzitě Liberec, kde se již používá delší několik let.

Pro vnitřní kontrolní a účtovací systém bude dodán zadavateli kompletní ceník v el. podobě ve formátu CSV, XLS apod. (volací znak, destinace a cena)

FAKTURACE

Fakturace bude probíhat měsíčně a zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Za dodávané stacionární hlasové služby bude vystavena jedna písemná souhrnná faktura - vyúčtování (za paušální poplatky i hovorné), která bude doručena do 15 dne následujícího období. Splatnost faktur činí 30 dní od doručení faktury na adresu zadavatele.

MIGRACE A ČASOVÝ HARMONOGRAM PROJEKTU

Uchazeč se zavazuje, že nedojde k žádnému přerušení provozu poskytovaných služeb při přechodu na novou smlouvu – jedná se pouze administrativní úkon bez jakékoli technické změny připojení a bez přenosu čísel.

Kompletní předání veškerých služeb k užívání bude k 31.1.2018.

Doba v pracovních dnech	Návrh projektu migrace	Poznámka
prosinec 2018	Podpis smluvních dokumentů - potvrzení či upřesnění časového harmonogramu tech. realizace, změn či ostatních požadavků - podepsání smluv a jejich příloh - upřesnění termínu zkušebního provozu hlasových služeb	
1.1-31.11.2019	Zkušební provoz s testováním a laděním hlasového připojení - kontrola kontaktních údajů - případné přenastavení anti-fraudových služeb a doladění - nastavení ceníku a počtu hlasových kanálů SIP trunk - ostatní náležitosti plynoucí z realizace nové smlouvy - podpis předávacího(akceptačního) protokolu	

Ostrý provoz na novou smlouvu od 1.2. 2019

Lokalita	Odpovědný pracovník	Požadovaná součinnost
Univerzita Pardubice	Správa PBX	Ověření nastavení PBX dle pokynů poskytovatele (pokud bude třeba)
	Správce hlas. služeb	příprava zařízení pro hlasové služby, ověření funkcionality při změně nastavení

TECHNICKÁ A SERVISNÍ PODPORA , AKTIVNÍ DOHLED, ZÁRUKA

Technická podpora COPROSYS GROUP disponuje kvalitním dohledovým centrem se skutečnou podporu 365/7/24 včetně výjezdu pracovníků technického oddělení. Připojení zákazníka je nepřetržitě monitorováno dohledovým systémem v intervalu 15 minut a při výpadku jsou aktivovány dané procesy pracovníkem dohledového centra služeb (dle daného SLA).

Na přípojku SIP TRUNK bude aplikován proaktivní dohled s cílem minimalizovat dobu možných poruch a zkrátit čas zásahu v případě poruchy.

Kontaktní centrum pro řešení veškerých požadavků a nepřetržitě hlášení závad telefonicky či mailem (dispečink 365/7/24) a informace COPROSYS s „živým operátorem“: tel: 469 775 775

e-mail: dispecink@coprosys.cz, záložní mail obchod@coprosys.cz

Plánované výpadky budou pokud možno směřovány do mimopracovní doby a se zákazníkem konzultovány dostatečně předem. Plánované výpadky nejsou započítávány do SLA.

Předpokladem 100% funkčnosti připojení je zajištění zadavatelem kvalitního nepřetržitého el. napájení 220 V koncových zařízení se zálohováním sítě proti výkyvům, přepětí a výpadkům napájení.

Kvalitativní ukazatele zakázky - SLA	Parametr
Garantovaná kvalita služeb	24 hod/den
Dostupnost servisní zákaznické podpory	24 hod/den
Nahlašování servisních požadavků	telefonicky e-mail
Garance minimální měsíční dostupnosti	99,9 %
Doba zahájení odstraňování závady od nahlášení v prac. době Po-Pá 8:00-16:30 hod.	do 4 hod.
Doba zahájení odstraňování závady od nahlášení v ostatní době	do 12 hod.
Doba vyřešení vady od jejího nahlášení v prac. době Po-Pá 8:00-16:30 hod.	do 24 hod.
Doba vyřešení vady od jejího nahlášení v ostatní době	do 24 hod.

Popis řešení faxových přenosů a záruk

Jak již bylo uvedeno výše v návrhu technického řešení, naše společnost má vlastní telefonní síť s nulovou ztrátovostí a sousledností paketů, ve které používáme v převážné většině případů kodek G.711 s šíří pásma až 128 kbps. Tímto zaručujeme maximální kvalitu přenášených hovorů, ale i bezproblémový provoz většiny analogových faxů jak v příchozím tak odchozím směru a to i včetně provozu platebních kartových terminálů. V případě požadavku je možné pustit také faxový protokol T.38.

Variantním řešením je připojení jednotlivých faxů protokolem H.323 se zajištěním bezproblémového příjmu i odesílání faxů.

Dalším možným řešením je využití naší služby: fax2email - email2fax

Obě řešení je možno ještě kombinovat s naší doplňkovou službou tzv. fax serverem, tzn. nabízíme možnost standardního odesílání faxů z přístroje, ale příchozí faxy na dané číslo jsou směrovány na předem daný mail např. fax1@upce.cz

Dalším možným řešením modul fax2email - email2fax. Za pomoci webového rozhraní lze jednoduše nastavit faxová čísla a emailové adresy uživatelů.

Spolehlivost nabízeného řešení v naší síti odhadujeme na 98,5%. Tyto závěry jsou dány dlouhodobou zkušeností a provozováním hlasových služeb po vyhrazené telefonní síti s použitím IP protokolů. Zárukou funkčnosti faxů v naší telefonní síti CoProSys je stávající provoz odhadem několika set faxových přístrojů. Z tohoto důvodu můžeme zadavateli navrhnout i odzkoušení faxování v naší síti nezávisle na této zakázce. Hlavní roli ve spolehlivosti faxového provozu hraje správné nastavení pobočkové ústředny zákazníka a zejména jejího IP modulu se SIP trunk, a také zdrojového signálu – faxového přístroje odesílatele i příjemce. Toto odladění by mělo proběhnout v měsíci prosinec.

Výkaz výměr

Tabulka 1: Připojení služby poskytovatel-UPa - Zřízení služby (jednorázové náklady)

	SLUŽBA	Cena (bez DPH)	Výše DPH	Cena (včetně DPH)
1.	Připojení pobočkové ústředny SIP trunkem (pevné připojení) (jednorázová cena za zřízení)	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
2.	Připojení pobočkové ústředny záložním SIP trunkem (IPsec tunel přes veř. Internet) (jednorázová cena za zřízení)	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
3.	Zřízení (aktivace) antifraudové služby (jednorázová cena za zřízení služby)	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
4.	Případné další náklady spojené se zřízením služby (Podrobnosti uveďte v Popisu navrhovaného řešení).	0,00 Kč	21%	0,00 Kč
	Celková jednorázová cena zřízení (součet ř. 1 až 4)	0,00 Kč		0,00 Kč

Tabulka 2: Připojení služby poskytovatel-UPa - Pravidelné měsíční platby

	SLUŽBA	Cena za měsíc (bez DPH)	Výše DPH	Cena (včetně DPH)
1.	Připojení pobočkové ústředny SIP trunkem (pevné připojení) (pravidelný poplatek za pevné připojení)	2 000,00 Kč	21%	2 420,00 Kč
2.	Používání hlavního SIP trunku (pravidelný poplatek za užívání linky)	1 500,00 Kč	21%	1 815,00 Kč
3.	Používání záložního SIP trunku (pravidelný poplatek za užívání linky)	1 000,00 Kč	21%	1 210,00 Kč
4.	Používání antifraudové služby (pravidelný poplatek za užívání služby)	1 000,00 Kč	21%	1 210,00 Kč
	Celková cena za měsíc (součet ř. 1 až 4)	5 500,00 Kč		6 655,00 Kč

Tabulka 3: Poskytování hlasových služeb (roční náklady)

	SLUŽBA	Předpokládaný roční objem hovorů	Způsob tarifikace	Cena za minutu (bez DPH)	Cena celkem za rok (bez DPH)	Výše DPH	Cena celkem za rok (včetně DPH)
1.	Hovory do pevných sítí (ČR)	60 000 min.	1 + 1	0,20 Kč	12 000,00 Kč	21%	14 520,00 Kč
2.	Hovory do pevných sítí (zahraničí)	3 000 min.	1 + 1	2,74 Kč	8 220,00 Kč	21%	9 946,20 Kč
3.	Hovory do mobilních sítí	80 000 min.	1 + 1	0,45 Kč	36 000,00 Kč	21%	43 560,00 Kč
	Celková roční cena za Hlasové služby (součet ř. 1 až 3)	X	1 + 1		56 220,00 Kč		68 026,20 Kč

Souhrn cen za období 4 let**Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH**

Pol.	Stanovení celkové ceny nabídky	MJ	Počet	Cena/MJ	Celkem
1.	Celková cena z tabulky 1: Připojení služby poskytovatel-UPa - Zřízení služby (jednorázové náklady)	komplet	1	0,00 Kč	0,00 Kč
2.	Celková cena z tabulky 2: Připojení služby poskytovatel-UPa - Pravidelné měsíční platby	měsíc	48	5 500,00 Kč	264 000,00 Kč
3.	Celková cena z tabulky 3: Poskytování hlasových služeb (roční náklady)	rok	4	56 220,00 Kč	224 880,00 Kč
Cena celkem bez DPH					488 880,00 Kč

1. **Předmět Podmínek**
 - 1.1. Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti sdružených v Coprosys holding (dále jen „Podmínky“) stanovují podmínky uzavření Smlouvy a poskytování služeb elektronických komunikací. Daná společnost je oprávněna poskytovat služby dle osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem.
 - 1.2. Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka, Uživatele, pokud Uživatel využívá Služby, a v přiměřeném rozsahu i na Žadatele.
 - 1.3. Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.
2. **Definice některých pojmů**
 - 2.1. **Poskytovatel** Služeb je společnost sdružená v Coprosys holding, která poskytuje nebo zajišťuje poskytování Služby v souladu s platnými právními předpisy, podle Smlouvy s Účastníkem, v rozsahu stávajících či nově získaných licencí vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem.
 - 2.2. **Účastník** je Uživatel Služby, který je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.
 - 2.3. **Uživatel** je nepodnikající osoba (Spotřebitel) nebo právnická osoba či podnikající fyzická osoba, která užívá či žádá Službu.
 - 2.4. **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném a účinném znění (dále jen „Občanský zákoník“), Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou plnou moc s notářsky ověřeným podpisem zmocnítele.
 - 2.5. **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednající operátor Oddělení péče o zákazníka Poskytovatele.
 - 2.6. **Oddělení péče o zákazníky** je specializované pracoviště Poskytovatele Služby (dispečink, obchodní oddělení,...), které přijímá objednávky Služby, poskytuje Účastníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytované Služby.
 - 2.7. **Služba je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací**, dle zákona č. 127/2005 Sb. O elektronických komunikacích v platném a účinném znění (dále jen „Zákon“), poskytovaná Poskytovatelem v souladu s právními předpisy a na základě Smlouvy a příslušné Specifikace služby, sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Součástí Služby může být i ve Smlouvě či ve Specifikaci dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle Občanského zákoníku.
 - 2.8. **Smlouva** je smlouva o poskytování Služby, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
 - 2.9. **Specifikace** je dokument, který je přílohou ke Smlouvě, a ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytované služby, ceny příslušné služby a další stanovené technické údaje. Není-li uvedeno jinak, je Ceník hlasových služeb nedílnou součástí Specifikace. U vybraných služeb jsou takové náležitosti a technické údaje uvedeny přímo ve Smlouvě
 - 2.10. Smluvními dokumenty jsou zejména Smlouva, Specifikace, Podmínky, Provozní podmínky, Ceník.
 - 2.11. **Reklamací** se rozumí právního jednání Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
 - 2.12. **Koncové zařízení** je zařízení, prostřednictvím kterého Uživatel využívá Služby. Pro účely Podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem.
 - 2.13. **Koncový bod** je Účastníkem určený prostor pro instalaci Koncového zařízení ve Specifikaci uvedením adresy, budovy, podlaží.
 - 2.14. **Veřejná komunikační síť** znamená síť dle definice v Zákoně k poskytování veřejně dostupných služeb, prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.
 - 2.15. **Sítí** se rozumí veškeré technické prostředky Poskytovatele použité k zajištění jim poskytovaných Služeb dle Zákonu.
 - 2.16. **Veřejně dostupná telefonní služba** je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací dodávaná Poskytovatelem na základě Smlouvy a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v Zákoně.
 - 2.17. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítí a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
 - 2.18. **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
 - 2.19. **Vyšší moci** se rozumí mimořádná, nepředvidatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávislá na vůli smluvní strany, tj. zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie. V případě výskytu události spadající pod pojem Vyšší moci se u příslušné smluvní strany prodlužuje lhůta pro plnění práv a povinností dle Smlouvy o dobu, po kterou tato událost trvala.
 - 2.20. **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby
 - 2.21. **Provozní podmínky** je dokument, ve kterém jsou popsány postupy a doby zřizování, změn, ukončení Služeb a oprav Závad. Dokument je k dispozici na aktuálních www stránkách Poskytovatele.
 - 2.22. Změnou Podmínek je taková změna, která se dotýká obsahu smluvních podmínek stanovených v Podmínkách.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Poskytovatel je povinen/oprávněn:

- (a) zřídí a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Žadatele v případě, že tento neplní nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám z holdingu Poskytovatele nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;
- (b) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a dalšími platnými Smluvními dokumenty;
- (c) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;
- (d) oznámit v předstihu Účastníkově omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby v případě výskytu Vyšší moci, dále Závad vymezených v článku 6.3. a nebo naplnění některé z podmínek dle článku 6.6 těchto Podmínek;
- (e) je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Zejména se jedná o změny v částech těchto oblastí smluvních ujednání: ceny Služeb; způsob a podmínky vyúčtování; způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb; způsob a podmínky plateb za Služby; rozsah práv a povinností Poskytovatele a Účastníka; způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace a vyúčtování či kvality Služeb; změny služby; odpovědnost za škodu; doba trvání Smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy; způsob doručování Účastníkovi; výhrady ve vztahu k právním předpisům; platební transakce; ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu; zpracování údajů;
- (f) oznámit Změnu náležitosti Podmínek / Smlouvy dle § 63, odst. 1 písm. c) až p) a r) Zákona předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před nabytím účinnosti a to způsobem, který si Účastník zvolil pro zasilání vyúčtování, informaci uvést na svých www a na svých provozovnách včetně informace o právu ukončit Smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti této změny
- (g) informovat Spotřebitele, který si zvolil pro zasilání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpозději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází Smlouva ve Smlouvu na dobu neurčitou.
- (h) v případě stavebních úprav objektu spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání Účastníka s majitelem objektu Účastníka.

3.2. Účastník je povinen:

- (a) řádně hradit ceny za Služby;
- (b) zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení, Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;

- (c) zajistit písemný Souhlas s instalací zařízení elektronických komunikací (dále jen „Souhlas“). Pokud je Účastník zároveň majitelem objektu, je podepsaná Specifikace i Souhlasem. Pokud je Přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřizování Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci;
- (d) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby;
- (e) oznamovat neprodleně na Oddělení péče o zákazníky Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) i všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síti Poskytovatele;
- (f) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména: - dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely; - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem opravy a údržby; - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost; - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou; - zajistit, aby po celou dobu poskytování služby u zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník; - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti; - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízeními Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;
- (g) neprodleně písemně informovat Poskytovatele, Oddělení péče o zákazníky, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodní firmy, bydliště nebo sídla, právní formy,

- bankovního spojení, telefonních čísel, IČO, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala a doložit doklad, který ji osvědčuje;
- (h) neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není mezi Poskytovatelem a Účastníkem sjednáno jinak;
- (i) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
- (j) zabezpečit telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.
- #### 4. Cena Služeb, platební podmínky
- 4.1. Ceny Služeb jsou uvedeny v Ceníku Služeb Poskytovatele platném ke dni podpisu Smlouvy, který je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele (dále jen „Ceník“). Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 4.7.
- 4.2. Zúčtovací období je jeden měsíc.
- 4.3. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:
- (a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem Účastníkovi v prvním vyúčtování;
- (b) pravidelné platby jsou účtovány jednou za zúčtovací období. Zúčtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce;
- (c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
- (d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;
- (e) pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována. Tyto platby jsou vypočteny jako 1/30 měsíční platby násobená délkou neúplného období v celých dnech;
- (f) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem;
- (g) předplatné za období zvolené Účastníkem je zúčtováno k prvnímu dni předplaceného období;
- (h) pravidelné platby za Služby budou účtovány počínaje dnem předání Služby nebo její části (např. samostatné Přípojky) do užívání Účastníkovi.
- (i) Smluvní pokuty a storna budou účtovány v prvním následném vyúčtování.
- 4.4. Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 4.5. Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování telekomunikačních služeb bude přednostně poskytováno v elektronické formě. Tištěná forma vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněna v souladu s Ceníkem.
- 4.6. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.
- 4.7. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.
- 4.8. Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním účtované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak
- 4.9. Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané.
- 4.10. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník - fyzická osoba - souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 4.11. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek.
- 4.12. Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.
- 4.13. Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb za období, ve kterém Služba nebyla prokazatelně poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smluvních dokumentech, a to z důvodu Závady na straně Poskytovatele. Poměrnou částí se rozumí podíl doby, kdy služba nebyla poskytována (zaokrouhleno na celé hodiny) a 720 h (průměrná celková doba poskytování v daném měsíci).
- 4.14. Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady.
- 4.15. Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění Závady vzniklé porušením kterékoli z povinností podle čl. 3.2. (b), (d) a (f), (j) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.
- 4.16. Účastník může požádat o dočasné přerušení poskytování Služby na dobu určitou, maximálně však na 3 měsíce. Během dočasného přerušení poskytování Služby nemůže Účastník podat výpověď z poskytované Služby.
- 4.17. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven v prokazatelně doručeném upozornění a který nesmí být kratší než 1 týden.
- 4.18. Jestliže Účastník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle článku 11.9.(i) těchto Podmínek.
- #### 5. Jistota
- 5.1. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:
- (a) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;

- (b) Smlouva byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;
- (c) Účastník opakovaně nedodrжуje platební podmínky;
- (d) při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, stejně tak při zjištění úpědku Účastníka podle zákona č. 182/2008 sb.
- (e) Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
- (f) pokud dojde k nárůstu finančních částek za poskytované Služby o více jak dvojnásobek proti předcházejícím obdobím.
- 5.2. Výše jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání služby Účastníkem jistota pokryla tři následující měsíční platby.
- 5.3. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1 (b), skončí povinnost poskytnutí jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.
- 5.4. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1 (c) a pokud po dobu tří měsíců po poskytnutí jistoty nedošlo k případu prodloužení s platbou, povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí.
- 5.5. V případě, že povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí, Poskyvatel neprodleně jistotu vrátí.
- 5.6. Poskyvatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních plateb.

6. Rozsah poskytované Služby

- 6.1. Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb, Podmínky, Popis Služby a Provozní podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty uvedené dříve. Služba je poskytována na území České republiky.
- 6.2. Poskyvatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 6.3. Jestliže nepředvidatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskyvatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.
- 6.4. Poskyvatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis i opravu Telekomunikačních zařízení.
- 6.5. Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
- 6.6. Poskyvatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého veřejného zájmu (zejména v případech stanovených Zákonem) nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí,

kterou nemohl předvídat, ani ji zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.

- 6.7. V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu, dále pokud Účastník v dodatečném termínu dle článku 4.17 nezjedná nápravu, má Poskyvatel právo pozastavit poskytování Služby nebo zamezit aktivní přístup ke Službě. Poskyvatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací Služby, které uplatňuje formou reaktivčního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskyvatel právo ukončit poskytování Služby.
- 6.8. Poskyvatel je oprávněn ukončit poskytování Služby ihned potom, co zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané Poskyvatелеm na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, se nepodařilo Účastníkovi doručit.
- 6.9. Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.
- 6.10. Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.
- 6.11. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby a podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodloužení Účastníka podle čl. 6.7 Podmínek.
- 6.12. Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskyvatелеm mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání a mohou omezit dostupnost některých Služeb a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí Účastníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Účastníků nejsou v tomto směru nijak dotčena.
- 6.13. Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy Účastník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé Služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména Služeb, při nichž dochází k přenašení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 6.14. Pokud Účastník využívá od Poskytovatele více Služeb přes jeden koncový bod sítě (jedna přípojka) jedná se o souběžný provoz a může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování a to i negativnímu. Např. sledování internetové televize snižuje rychlost internetového připojení a opačně, práce na více počítačích,.... Může tedy dojít ke zhoršení kvality

jednotlivých poskytovaných Služeb. Poskytováním Služby v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více Služeb Poskytovatel neporušuje Smlouvu.

7. Podstatné porušení Smlouvy

7.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem ve smyslu Občanského zákoníku se považuje výhradně případ, kdy Poskytovatel:

- (a) nezřídil požadovanou Službu ani do 45 dnů po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;
- (b) neprovedl sjednanou změnu Služby ani do 45 dnů po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
- (c) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.

7.2. Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem ve smyslu Občanského zákoníku se považuje výhradně případ, kdy Účastník:

- (a) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 45 dní po datu splatnosti;
- (b) neposkytl jistotu podle článku 5;
- (c) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby;
- (d) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele;
- (e) uvede Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním závady;
- (f) opakovaně a přes upozornění zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá poskytovanou Službu nebo komunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
- (g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním závady;
- (h) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.

7.3. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 6.6 a čl. 6.7 Podmínek.

8. Úrok z prodlení, smluvní pokuta, storno

8.1. Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby, je Účastník povinen platit z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

8.2. V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.2 (g) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování

8.3. Při ukončení Smlouvy Poskytovatelem z důvodů podstatného porušení Smlouvy a Podmínek Účastníkem opakovaným neuhrazením faktury za poskytnuté Služby (vina Účastníka), je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč.

8.4. Nároky Poskytovatele na náhradu škody v plné výši způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny.

8.5. Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka (jeho vinou), tj. zejména předčasnou výpovědí Účastníka či odstoupením Poskytovatele od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Účastníkem, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou částku - Storno poplatků ve výši dle článku 11.9 (h) Podmínek.

8.6. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

9.1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem o telekomunikacích omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

9.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku události vyšší moci.

9.3. Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných důvodů než z důvodů uvedených v čl. 9.1 a 9.2, budou Účastníkovi nahrazeny podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 100.000,- Kč, a to ve formě poskytnutí Služeb sjednaných ve Smlouvě. Pouze v případě, že náhrada škody bude splatná po ukončení platnosti Smlouvy, bude vyplacena v penězích.

9.4. Účastník se zavazuje nahradit Poskytovateli jakoukoli újmu, pokud Účastník používá koncové zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.

9.5. Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené Vyšší mocí nebo Poskytovatelem.

9.6. Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za újmu tím způsobenou.

9.7. Účastník nese plnou zodpovědnost za újmu, která vznikne Poskytovateli a nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

9.8. Účastník nese plnou zodpovědnost za újmu, která vznikne jiným osobám a nebo Poskytovateli způsobenou zneužitím cizí IP adresy ve svůj vlastní prospěch.

9.9. Účastník je povinen užívat svou IP adresu výhradně pro svou vlastní potřebu koncového uživatele, je povinen neposkytovat tuto IP adresu k využití třetím osobám a dále je povinen počínat si tak, aby využití přidělené IP adresy neumožnil třetím osobám být jen z nedbalosti. Účastník si je vědom, že zneužití přidělené IP adresy je hrubým porušením této Smlouvy a zakládá nárok Poskytovatele na smluvní pokutu a na náhradu případně vzniklé škody.

10. Platnost a účinnost smlouvy

10.1. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a to zejména Občanským zákoníkem a Zákonem.

- 10.2. Smlouva nabyvá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a Účastníka, popř. oprávněného zástupce Účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
- 11. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy nebo Služby**
- 11.1. Smlouvu je možné uzavřít a poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě nebo ve Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
- 11.2. K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.
- 11.3. Žádost o změnu Smlouvy se podává Oddělení péče o zákazníky nebo Kontaktní osobě Poskytovatele
- 11.4. Smlouvu lze měnit písemnými dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Dále je možné ke Smlouvě sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb
- 11.5. Smlouva může být uzavřena i v jiné než písemné formě. Dnem uzavření Smlouvy je v tomto případě den přijetí Návrhu ze strany Poskytovatele nebo den zřízení Služby, podle toho, co nastane dříve. Pokud je Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, má Spotřebitel právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů do 14 dnů ode dne, kdy od Poskytovatele obdrží informace o podstatných náležitostech uzavřené Smlouvy. To platí i pro změnu Smlouvy. Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy a Poskytovatel již začal poskytovat na výslovnou žádost Spotřebitele Službu, je Spotřebitel povinen Poskytovateli uhradit cenu nebo její poměrnou část za poskytnuté plnění. Při odstoupení od změny Smlouvy dojde od data doručení odstoupení k navrácení Smlouvy do stavu před změnou. Písemné odstoupení je nutné odeslat v dané lhůtě na adresu sídla Poskytovatele.
- 11.6. Minimální doba užívání veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací je stanovena na 12 měsíců, není-li v příslušném Smluvním dokumentu stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací se počítají ode dne zřízení Služby, popř. ode dne provedení změny Služby dle změnové Specifikace Služby.
- 11.7. Při změně nebo při ukončení Smlouvy nebo Služby na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby. Učiní-li tak z důvodů, které nenastaly na straně Poskytovatele, zaplatí Účastník navíc smluvní pokutu ve výši 10 % zřizovacího poplatku za tuto Službu.
- 11.8. Převod Smlouvy na třetí osobu je možný jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 11.9. Smlouva nebo Služba může být ukončena:
- (a) písemnou dohodou smluvních stran;
- (b) uplynutím sjednané výpovědní doby, která nesmí překročit 30 dnů;
- (c) úmrtím Spotřebitele. Úmrtí je třeba věrohodně doložit Poskytovateli. Dohodne-li se oprávněný dědic s Poskytovatelem na užívání Služeb, případně využívá-li aktivně Služby i po smrti, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě
- (d) Účastník vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, na základě porušení povinnosti ve smyslu §122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria, nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku. V těchto případech je Poskytovatel současně s odesláním oznámení o zrušení Služby oprávněn omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění.
- (e) ke dni nabytí účinnosti změny Smlouvy, pokud výpověď podal písemně Účastník z důvodu dle § 63, odst.6 Zákona o elektronických komunikacích a to nejpozději před nabytím účinnosti změny. Právo ukončit Smlouvu dle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy či Podmínek na základě změny právní úpravy nebo v případě změny podle odst. 5 Zákona
- (f) uplynutím max. 30 dnů ode dne písemného doručení výpovědi Účastníka ze Smlouvy na dobu určitou Poskytovateli (předčasná výpověď). Účastník je povinen zaplatit Poskytovateli Storno poplatek dle čl. 11.9.(h).
- (g) výpovědi Smlouvy z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 7. Podmínek, tj. pro podstatné porušení Smlouvy. Účinky odstoupení od Smlouvy počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě důvodu uvedeného v čl. 7.2 (a) je toto prohlášení součástí první nebo druhé Upomínky, účinky odstoupení nastávají dle podmínek v ní uvedených.
- (h) Podá-li Účastník výpověď tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena minimální doba užívání Služby, má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou částku - Storno poplatek. Storno poplatek se stanoví jako:
- Účastník - Spotřebitel
- a) 1/5 součtu pravidelných měsíčních cen nebo minimálních cen za provoz u Veřejně dostupné telefonní služby
- b) 1/5 součtu pravidelných měsíčních cen u ostatních veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací služby
- c) 1/5 minimálních dohodnutých plnění zbývajících do konce závazku
- d) 100 % doplatku za dodané zařízení poskytnuté za zvýhodněných podmínek či doplatek za poskytnutí slevy ze zřizovacího poplatku při dodržení doby Smlouvy Účastník - právnická osoba a podnikající fyzická osoba:
- e) 100 % součtu pravidelných měsíčních cen nebo minimálních cen za provoz u Veřejně dostupné telefonní služby
- f) 100% součtu pravidelných měsíčních cen u ostatních veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací
- g) 100 % minimálních dohodnutých plnění zbývajících do konce závazku
- h) doplatek za dodané zařízení poskytnuté za zvýhodněných podmínek či doplatek za poskytnutí slevy ze zřizovacího poplatku při dodržení doby Smlouvy.
- Pokud je pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz účtována v nulové výši nebo není účtována vůbec, použije se pro stanovení výše jednorázového storna dle tohoto bodu pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz stanovený Ceníkem služby. Nelze-li výši storna stanovit podle žádného z předchozích ustanovení, platí, že Poskytovatel je oprávněn

- Účastníkovi vyúčtovat náklady, které mu s předčasným ukončením Smlouvy prokazatelně vzniknou.
- (i) v případě, že Účastník soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za Služby, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny za Služby.
- 11.10. V případě zajištění přenesení telefonního čísla Účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla), které je nezbytné pro poskytování Služby Poskytovatelem, budou příslušné jednotlivé Služby, které nemohou být Účastníkovi bez přenesení telefonního čísla dále poskytovány, ukončeny nejpozději ve lhůtě 10 dnů od písemného doručení žádosti o přenesení telefonního čísla. Ukončení jednotlivé Služby na dobu určitou předčasně (před uplynutím minimální doby užívání Služby) dle tohoto odstavce se považuje pro účely Smlouvy za ukončení Služby formou výpovědi ze strany Účastníka dle bodu 11.9.(h). Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat Účastníkovi jednorázovou částku - Storno poplatků, jejíž výše je upravena v 11.9.(h) a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení jednotlivé Služby výpovědí ze strany Účastníka a s tím spojeně nedodržení minimální doby užívání Služby.
- 11.11. Smlouva může být vypovězena kteroukoli smluvní stranou jako celek, nebo může jít o výpověď ve vztahu ke kterékoli přípojce nebo části Služby samostatně.
- 11.12. Pokud se Smlouva sjednává na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 30 dnů, nedohodnou-li se strany jinak.
- 11.13. Poskytovatel nebo Účastník jsou oprávněni odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být plně svéprávná.
- 11.14. Výpověď musí mít písemnou formu a výpovědní doba počíná běžet ode dne doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Účastníkovi, s výjimkou 11.9. (e). K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
- 11.15. Po ukončení Smlouvy je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 12. Zřizování a zrušení Služby**
- 12.1. V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.
- 12.2. O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si
- Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.
- 12.3. Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobena přání Účastníka dle možností Poskytovatele.
- 12.4. Za den předání Služby do užívání je považován den, od kterého byla Služba Účastníkem nebo Uživatelem nepochybně využívána, pokud není Služba předána formou oboustranně podepsaného předávacího protokolu.
- 12.5. Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.
- 12.6. V případě, že požadovaný typ přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologie s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do marného uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskytovatel v prodlení.
- 12.7. Doba prodlení při předání služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.
- 12.8. Pokud Účastník po podpisu Specifikace a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.
- 12.9. Další podmínky pro zřizování, změny a ukončení Služeb včetně příslušných termínů jsou uvedeny v Provozních podmínkách.
- 13. Hlášení poruch či závad a termíny jejich odstranění**
- 13.1. Zjistí-li Účastník Závadu služby, ohlásí tuto skutečnost na Oddělení péče o zákazníky.
- 13.2. Doba odstranění Závady je závislá na typu Služby a je specifikována v Provozních podmínkách.
- 13.3. Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady vzniklé na své straně co nejdříve dle podmínek vyplývajících ze Smlouvy. Nenachází-li se nahlášená Závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o tom operátorovi, který zajišťuje připojení Účastníka k síti elektronických komunikací.
- 13.4. Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna, zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho zařízení, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů jež mu v souvislosti s odstraněním takové Závady vznikly.
- 13.5. Přerušeni napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závadu ve smyslu těchto Podmínek.
- 13.6. Uživatel si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Uživatele.
- 13.7. Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a

- místnosti objektu Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady.
- 13.8. Pokud z důvodu uvedených v čl. 13.7 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutnosti opakování výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 14. Ochrana osobních údajů Účastníků - fyzických osob**
- 14.1. Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci Účastníků a Uživateli služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat tyto osobní údaje Účastníků a Uživateli služeb v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a Zákonem, a to po dobu nezbytně nutnou. S osobními údaji mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem.
- 14.2. Z důvodu případného pozdějšího prokázání identifikace Účastníka při uzavření Smlouvy uděluje Účastník Poskytovateli souhlas s tím, aby si z předložených dokumentů Účastníka kopíroval nebo oписoval údaje nutné k identifikaci Účastníka a tyto údaje archivoval. Obdobně platí v případě, že Účastník dokládá změnu těchto údajů.
- 14.3. Zájemem Poskytovatele je zpracování osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. i za účelem marketingového nabízení služeb subjektům údajů, případně předání těchto údajů třetí osobě za stejným účelem. Účastník je oprávněn vyjádřit se zpracováním osobních údajů za tímto účelem nesouhlas, který musí být písemný a doručený Poskytovateli. V případě, že tento nesouhlas Účastník nevyjádří, může Poskytovatel oprávněně zpracovávat osobní údaje za výše uvedeným účelem, či je za stejným účelem poskytnout třetí osobě.
- 14.4. Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo firmy v referenčním listu Poskytovatele.
- 15. Postup při uplatňování a vyřizování Reklamací**
- 15.1. Účastník má právo na Reklamaci vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.
- 15.2. Reklamacce se uplatňují písemně na kontaktní adrese Poskytovatele uvedené na Smlouvě či elektronicky prostřednictvím datové schránky Poskytovatele.
- 15.3. Spočívá-li Závada v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamacce proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 15.4. Reklamacce týkající se Závad musí být podány Oddělení péče o zákazníky bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od výskytu Závady, jinak právo zanikne.
- 15.5. Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závadu nahlásí v souladu s čl.3.2 písm. (e).
- 15.6. Reklamacce se vyřídí ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamacce Poskytovateli, s následujícími výjimkami: - Závada Koncového zařízení nevyžadujícího instalaci se řeší jeho výměnou. Poskytovatel odešle Účastníku funkční Koncové zařízení do 3 pracovních dnů od okamžiku nahlášení Závady. Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna. Účastník je povinen bez zbytečného odkladu doručit Poskytovateli, nebo na jím určenou adresu, reklamované Koncové zařízení, jinak je povinen uhradit Poskytovateli cenu funkčního Koncového zařízení včetně dopravních nákladů. - Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 60 kalendářních dnů.
- 15.7. Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí: - formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacce, nebo - ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacce Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.
- 15.8. Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamacce, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 15.9. V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamacce Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu dle informací na www.ctu.cz
- 16. Účastnická stanice, telefonní číslo**
- 16.1. Podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla u Veřejně dostupné telefonní služby a přidavných služeb určuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno, nebo Poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní veřejné komunikační síti a v propojených veřejných komunikačních sítích.
- 17. Přenositelnost telefonního čísla a volba operátora**
- 17.1. Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) a výběr Poskytovatele služeb (§ 70 Zákona) zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.
- 17.2. Podmínky přenesení telefonního čísla a výběru poskytovatele:
- (a) Přenesení telefonního čísla je iniciováno Účastníkem tím, že doručí žádost o změnu Poskytovatele služby příjemajícímu Poskytovateli služby
- (b) Přijímající Poskytovatel služby informuje Účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o: nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací na přenásášeném telefonním čísle u opuštěného Poskytovatele služby; cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla; důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla; časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání
- (c) Přijímající Poskytovatel Služby sdělí Účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s Účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby

elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle

(d) Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí 4 pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu Poskytovatele Služby doručena přejímajícímu Poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající Poskyvatel Služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení

(e) Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací na přeneseném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přeneseném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu Poskytovatele Služby doručena přejímajícímu Poskytovateli Služby, má se za to, že lhůta podle odstavce (e) nezačala běžet

18. Seznam účastníků veřejné telefonní služby; informace o účastnických číslech

18.1. V rozsahu, ve kterém účastník vysloví souhlas se zápisem do telefonního seznamu, Poskyvatel zpracuje a předá jeho údaje pro informační služby o telefonních číslech účastníků veřejné telefonní služby a k vydání telefonního seznamu, poskytovateli univerzální služby.

18.2. Text označení účastnické stanice navrhne účastník, avšak společnost Coprosys a.s. je oprávněna ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby vyhledávání účastníků bylo co nejvíce usnadněno. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje a reklama.

18.3. Na přání účastníka mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby, nebo organizace, kterým dovolil tyto užívat.

18.4. K požadavku na změnu označení Poskyvatel přihledně, pokud jej obdrží do uzávěrky přípravných prací na vydání telefonního seznamu.

18.5. Poskyvatel zajistí na žádost účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů, dle 18.1 v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.

19. Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka

19.1. Druhy telefonních hovorů nabízených Poskyvatel jsou uvedeny v aktuálním Ceníku.

19.2. Účastníkům s hlasovou službou je poskytován přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání a to i při omezení Služeb, popřípadě o omezení přístupu k číslům tísňového volání.

19.3. Na základě písemné žádosti účastníka doručené Oddělení péče o zákazníky zablokuje Poskyvatel odchozí hovory na telefonní čísla určená účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné Služby nezajišťuje jiný poskyvatel veřejně dostupné Služby elektronických komunikací. Tato Služba je účtována dle aktuálního Ceníku

19.4. Odblokování lze provést jen na písemnou žádost účastníka o odblokování.

20. Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání

20.1. Na základě žádosti účastníka zajistí Poskyvatel služby identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná volání nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání. Tato služba je zpoplatněna dle platného Ceníku.

21. Služby s nepřímým připojením k Internetu

21.1. Přístup do sítě Internet je účastníkovi umožněn po úspěšném vytvoření přístupového čísla Poskytovatele.

21.2. Rychlost přístupu je závislá na rychlosti, kterou umožňuje modem nebo ISDN zařízení účastníka.

21.3. Uživatel musí mít pro přístup ke Službám s nepřímým připojením k Internetu vlastní homologované zařízení a je povinen si sám zajistit a hradit spojení s přístupovým číslem Poskytovatele, pokud není dohodnuto jinak.

21.4. Za závady způsobené provozovatelem připojení (poskytovatelem přístupových prostředků) Poskyvatel neodpovídá.

22. Služby s přímým připojením k Internetu

22.1. Přístup k síti Internet je zajištěn přístupovými prostředky Poskytovatele nebo třetích stran.

22.2. Ke Službám Poskyvatel též poskytuje:

(a) návrh a přidělení registrovaného IP adresového prostoru. Každému účastníkovi je přidělen adresovací prostor sítě Internet podle adresovacího plánu Poskytovatele. IP adresy přidělené Poskytovatelem jsou účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení Služby zaniká i účastníkovo oprávnění tyto IP adresy používat;

(b) možnost zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na prostředcích Poskytovatele;

(c) asistence při registraci jména domény druhé úrovně;

(d) poskytnutí služeb sekundárního DNS serveru účastníka na prostředcích Poskytovatele;

(e) poskytnutí služeb záložního poštovního úřadu elektronické pošty účastníka na prostředcích Poskytovatele.

22.3. Je-li požadovaný termín registrace účastníka do sítě Internet vázán na splnění specifikované podmínky (registrace IP adresy, apod.), zahájí Poskyvatel práce na zřízení připojky až poté, kdy bude tato podmínka splněna.

23. Hostingové služby

23.1. Předmětem hostingových služeb je poskytnutí místa pro účastníkovu data na zařízeních Poskytovatele nebo pronajmutí prostoru k umístění zařízení účastníka v objektech Poskytovatele. Účelem Služby je připojení účastníkových dat a zařízení k síti Internet.

23.2. Způsob připojení zařízení účastníka umístěné v rámci Služby v pronajatých prostorách Poskytovatele podléhá schválení Poskytovatele.

24. Další služby s přidanou hodnotou

24.1. Registraci domén druhé úrovně provádí Poskyvatel Služby podle pravidel příslušného správce domény první úrovně.

24.2. Další služby s přidanou hodnotou jsou poskytovány v rozsahu popsáném v popisu Služby - Datové služby.



Všeobecné podmínky poskytování služeb společností sdružených v Coprosys holding (Coprosys a.s., COPROSYS Ústí spol. s r.o., Coprosys-LVI s.r.o., Coprosys NeTron, s.r.o., Coprosys Polabský NET s.r.o., Coprosys - LEONET s.r.o., Coprosys Data s.r.o., SECOMSYS s.r.o., GOLDA IT Czech, spol. s r.o., S T A R - nova, spol. s r.o., DomaNet s.r.o., DomaTV s.r.o., ALFA TELECOM s.r.o., COPROSYS Holding a.s.)

V Praze dne 1.9.2017



25. Ustanovení společná a závěrečná

- 25.1. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem je uzavřen podle Občanského zákoníku v platném znění a řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem, zejména Smluvními dokumenty, Občanským zákoníkem a Zákonem. Žádná práva a povinnosti z dosavadní či budoucí praxe mezi nimi nebo zvyklostí zachovávaných obecně anebo v odvětví týkajícím se předmětu plnění Smlouvy, pokud nebude výslovně sjednáno jinak.
- 25.2. V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 25.3. Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné, nicotné nebo nevynutitelné, nedotkne se to ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná, nicotná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná, nicotná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
- 25.4. Při pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta nebo zda byl úkon (volání, odeslání elektronické, faxové zprávy, vyzvednutí či načtení dané položky v systému Poskytovatele, zpráva, výzva, upomínka, apod.) proveden, je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo ostatních systémů Poskytovatele nebo příslušného operátora.
- 25.5. Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi.
- 25.6. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
- 25.7. O sporech mezi Poskytovatelem a Operátorem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Pokud Účastník uzavřel Smlouvu v postavení Spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra (www.finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (www.coi.cz).
- 25.8. Provozovatelem převzatého vysílání, který je registrován Radou pro rozhlasové a televizní vysílání a má řádně uzavřené smlouvy se všemi poskytovateli obsahu i ochrannými svazy, je společnost DWP s.r.o., U libeňského pivovaru 2442/6, 180 00 Praha 8, IČ27600883
- 25.9. Poskytovatelem služby kabelové televize a služby IPTV je společnost COPROSYS a.s., Na Kopci 239, 53705 Chrudim IV, IČ 45534152 a společnost S T A R - nova, spol. s r.o., Chodovská 236, 362 25 Nová Role, IČ 18227007

25.10. Tyto Podmínky nabývají platnosti dnem 2.9.2017 a účinnosti pro nové Účastníky dne 2.9.2017 a pro stávající Účastníky dnem 1.12.2017 a nahrazují původní Podmínky. Podmínky jsou měněny na základě změny legislativy tj. s novelizací zákona č. 127/2005 Sb. O elektronických komunikacích od 2.9.2017.

Seznam společností sdružených v Coprosys holding, pro které jsou platné tyto Podmínky:

COPROSYS a.s., Na Kopci 239, 53705 Chrudim IV, IČ 45534152, osvědčení ČTU č.393 Coprosys - LVI, s.r.o., Hanychovská 169/43, 460 10 Liberec 10, IČ 27304230, osvědčení ČTU č.2129 COPROSYS Ústí spol. s r.o., Žižkova 589/25, 40004 Trmice, IČ 25032623, osvědčení ČTU č.1178 Coprosys NeTron, s.r.o., Ostravská 562/22, 73701 Český Těšín, IČ 25864980, osvědčení ČTU č. 1301 Coprosys Polabský NET s.r.o., Politických vězňů 64, 280 02 Kolín III, IČ 27591492, osvědčení ČTU č.1384 Coprosys - LEONET s.r.o., nám. T.G.Masaryka 198, 58301 Chotěboř, IČ 27525678, osvědčení ČTU č.2143 Coprosys Data s.r.o., Na Kopci 239, 53705 Chrudim IV, IČ 28812549, osvědčení ČTU č.3039 GOLDA IT Czech, spol. s r.o., Kloknerova 2249/9, 14800 Praha 11, IČ 26022621, osvědčení ČTU č.3851 SECOMSYS s.r.o., Žižkova 589/250, 40004 Trmice, IČ 27274519, osvědčení ČTU č.545 S T A R - nova, spol. s r.o., Chodovská 236, 36225 Nová Role, IČ 18227007, osvědčení ČTU č.3740 – DomaNet s.r.o., Ostravská 285., 73701 Český Těšín, IČ 26797828, osvědčení č.3480 DomaTV s.r.o., náměstí T.G.Masaryka 198, 58301, Chotěboř, IČ 04516082 ALFA TELECOM s.r.o., Kloknerova 2249/9, 14800 Praha 4, IČ 27228878, osvědčení č.103 COPROSYS Holding a.s., Kloknerova 2249/9, 14800 Praha 4, IČ 29026890