ČD-Telematika

TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽBY ČDT-SERVERHOUSING

Poskytovatele ČD - Telematika a.s.

K Rámcové smlouvě č.:	17/304/517	Účastník:	Operátor ICT, a.s.
Číslo specifikace/verze:	1/2	Název služby:	Praha Dělnická
Nahrazuje specifikaci č.:	1/1	Požadavek:	změna - admin
Technická specifikace je sjednána na dobu neurčitou.			

Lokalita:

Identifikace:	Praha Rosmarin Business Centre	Ulice:	Dělnická 12
PSČ, město:	170 00 Praha 7	Umístění:	Budova:RBC, přízemí stojany viz. Předávací protokol

Kontaktní osoba Poskytovatele:

Jméno:	Pavel Paděra	Funkce:	specialista ŘZP - externí zakázky
Telefon:	[redacted]	e-mail:	[redacted]

Osoby Účastníka oprávněné ke vstupu do objektu:

1.	Michal Beránek, [redacted]
2.	
3.	

Další údaje ke službě:

Typ služby:	☐ 42U (Housing rack)	☒ 10U (Housing rack)	☐ 5U (Housing Box)		
Počet jednotek:		Napájení:	230 V		
Počet IP adres:		Maximální garantovaný příkon:	1 kW		
Datový limit:	GB	Rozhraní:	☐ Fast Ethernet	☐ Gigabit Ethernet	
Rychlost připojení k internetu:		Mbps			

Datum administrativní změny služby:	**01.01.2019**		
Jednorázový zřizovací poplatek:	0,00 Kč bez DPH	Pravidelný měsíční poplatek:	7 000,00 Kč bez DPH
Měřená služba	☐	Příkon zahrnutý v ceně	1,00 kW
Cena za 1GB nadlimitních dat:	0,00 Kč bez DPH	Cena za nadlimitní energii	3,50 Kč/kWh

Další ujednání: Administrativní změna, předávací protokol nebude vystaven.

[redacted]

ČD-Telematika

TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽBY ČDT-SERVERHOUSING

Poskytovatele ČD - Telematika a.s.

Podpis oprávněného zástupce Poskytovatele

Podpis oprávněného zástupce Účastníka

Kontakt ve věcech oznamování poruch: NOC, pracoviště dohledu sítě – NONSTOP provoz, tel.: 210 021 666, fax: 210 021 699, e-mail: noc@cdt.cz
ČD - Telematika a.s. | akciová společnost | **Korespondenční adresa** Pod Táborem 369/8a | 190 00 Praha 9 | tel.: +420 972 225 555
Sídlo společnosti Pernerova 2819/2a | 130 00 Praha 3 | IČ: 61459445 | DIČ: CZ61459445 | vedená u Městského soudu v Praze, spisová značka B 8938

ČD-Telematika

Rámcová smlouva o poskytování služeb

Ev. č.: 17/304/517 Ruší a nahrazuje rámcovou smlouvu ev. č.: -

POSKYTOVATEL:

Obchodní firma:	ČD - Telematika a.s.
Spisová značka:	B 8938 - zapsal Městský soud v Praze
Sídlo společnosti:	Praha 3, Pernerova 2819/2a, PSČ 130 00
Adresa pro doručování:	Praha 9, Pod Táborem 369/8a, PSČ 190 01
IČ / DIČ:	61459445 / CZ61459445
Bankovní spojení:	Komerční Banka a.s. Číslo účtu (CZK): 19-5524200217/0100
Oprávněný zástupce:	Ing. Miroslav Řezníček, MBA, předseda představenstva Ing. Bruno Wertlen, Ph.D., MSc., člen představenstva
Telefon:	972 225 555 E-mail: [redacted]

ÚČASTNÍK:

Obchodní firma):	Operátor ICT, a.s.
Spisová značka:	B 19676 vedená u Městského soudu v Praze
Sídlo (místo podnikání/bydliště):	Praha 7, Dělnická 213/12, Holešovice, PSČ 170 00
IČ (RČ) / DIČ:	02795281/CZ02795281 Plátce DPH: ANO
Oprávněný zástupce:	Michal Fišer, MBA předseda představenstva a Ing. Václav Strnad, člen představenstva
Telefon:	E-mail:

Účastník prohlašuje, že Služby poskytované Poskytovatelem na základě této Rámcové smlouvy nevyužívá pro svoji vlastní potřebu, resp. faktury budou Poskytovatelem vystaveny v režimu přenesené daňové povinnosti (Reverse Charge): ~~ANO~~ / NE

Předmětem této Rámcové smlouvy je závazek Poskytovatele zřídit a poskytovat Účastníkovi Služby specifikované v jednotlivých Technických specifikacích a závazek Účastníka užívat poskytované Služby v souladu se Smluvními dokumenty, zejména Technickou specifikací, Všeobecnými podmínkami a Popisy služeb, a za poskytované Služby platit sjednanou cenu.

Podrobné podmínky poskytování Služeb, jakož i práva a povinnosti smluvních stran, jsou stanoveny v této Rámcové smlouvě, jednotlivých Technických specifikacích a v následujících přílohách této Rámcové smlouvy, které tvoří její nedílnou součást:

- Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti ČD - Telematika a.s.;
- Popisy služeb ČDT
- SLA
- Přehled kontaktních osob.

Právní vztahy výslovně neupravené touto Rámcovou smlouvou včetně výše uvedených příloh a jednotlivými Technickými specifikacemi se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Smluvní strany se zavazují dodržovat podmínky dané výše uvedenými Smluvními dokumenty. Veškeré změny této Rámcové smlouvy musí být provedeny písemnou formou. Tato Rámcová smlouva je platná dnem podpisu Oprávněnými zástupci smluvních stran. Smlouva se uzavírá ve dvou vyhotoveních s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a může být ukončena písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Byla-li smluvními stranami v Technické specifikaci omezena možnost podání výpovědi stanovením minimální doby trvání Technické specifikace, je Účastník oprávněn ukončit tuto Rámcovou smlouvu nejdříve k datu ukončení nejdéle účinné Technické specifikace uzavřené mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

Za Poskytovatele: [redacted]

ČD-Telematika

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ČD - Telematika a.s.

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné podmínky upravují postup při uzavírání, změně a ukončení Rámcové smlouvy o poskytování služeb, Dílčích smluv o poskytování služeb a podmínky, za nichž ČD - Telematika a.s. poskytuje níže uvedené služby, a dále též související otázky a postupy.

1.2 Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na následující služby poskytované společností ČD - Telematika:

a) Veřejně dostupné služby elektronických komunikací:
   i. veřejně dostupná telefonní služba;
   ii. služby přístupu k síti Internet.

b) Neveřejné služby elektronických komunikací:
   i. pronájem okruhů;
   ii. služby přenosu dat;
   iii. ostatní hlasové služby.

c) Ostatní služby:
   i. pronájem nenasvícených vláken;
   ii. služby serverhousingu;
   iii. služby pronájmu technologických celků;
   iv. jiné plnění, které se dle příslušných Smluvních dokumentů má řídit těmito Všeobecnými podmínkami.

1.3 Pojmy definované v těchto Všeobecných podmínkách mají shodný význam ve všech Smluvních dokumentech, není-li v některém z nich výslovně stanoveno jinak.

1.4 Pojmy, které nejsou v těchto Všeobecných podmínkách výslovně definovány, se vykládají v souladu se zněním Zákona o elektronických komunikacích.

2. Definice pojmů

2.1 **„Ceník služby"** je písemný dokument vymezující cenu za poskytovanou Službu.

2.2 **„Dílčí smlouvou"** se rozumí dílčí smlouva o poskytování jednotlivé Služby, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem na základě Rámcové smlouvy uzavřené mezi shodnými smluvními stranami. Za Dílčí smlouvy se pro účely těchto Všeobecných podmínek a ostatních Smluvních dokumentů považují jednotlivé Technické specifikace.

2.3 **„Elektronické komunikační zařízení"** je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.

2.4 **„Koncovým zařízením"** se rozumí výrobek nebo jeho důležitá část, umožňující komunikaci, určený k připojení přímo nebo nepřímo ke Koncovému bodu na rozhraní Sítě. Prostřednictvím Koncového zařízení Uživatel (Účastník) využívá poskytované Služby. Koncové zařízení patří mezi Elektronická komunikační zařízení.

2.5 **„Koncový bod"** je místo, kde Účastník odebírá Službu.

2.6 **„Kontaktní osoba"** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Rámcové smlouvy a jednotlivých Technických specifikací, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Rámcové smlouvy a jednotlivých Technických specifikací.

2.7 **„Lokalizační údaje"** jsou jakékoli údaje zpracovávané v Síti, které určují zeměpisnou polohu Koncového zařízení Uživatele Služby.

2.8 **„Místo účastníka"** je prostor určený Účastníkem ve Smluvních dokumentech pro instalaci Elektronického komunikačního zařízení. Tento prostor musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a bez písemného souhlasu Poskytovatele nemůže být měněn. V případě, že Místo účastníka je ve vlastnictví třetí osoby, je předpokladem pro instalaci Elektronických komunikačních zařízení a zřízení Služby to, že Účastník získá a předloží dokumenty dosvědčující jeho právo toto místo užívat (včetně instalace Elektronických komunikačních zařízení a využívání Služby). Pokud je Elektronické komunikační zařízení umístěno v prostorách Poskytovatele, nese zodpovědnost za Místo účastníka Poskytovatel.

2.9 **„Občanský zákoník"** je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

2.10 **„Oprávněný zástupce"** smluvní strany je osoba oprávněná smluvní stranu zavazovat a uzavřít Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Občanského zákoníku, musí mít Oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou plnou moc, kterou je povinen Poskytovateli předložit.

2.11 **„Oprávněné přerušení"** poskytování Služby je takové přerušení v poskytování Služby, ke kterému došlo:

a) z důvodů výskytu a odstraňování Poruchy, která vznikla na straně Účastníka nebo proto, že Účastník neposkytl Poskytovateli pro odstranění Poruchy veškerou potřebnou součinnost;

b) z důvodů vyplývajících z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí příslušného správního orgánu;

c) poškozením nebo poruchou funkčnosti Koncového zařízení z důvodů na straně Účastníka zejména tím, že Místo účastníka nesplnilo podmínky stanovené v odst. 5.2 písm. a) níže nebo tím, že Účastník porušil svoji povinnost stanovenou ve Smluvních dokumentech;

d) z důvodu jednání či opomenutí Účastníka, úmyslného či nedbalostního, které může ovlivnit řádný provoz či bezpečnost Sítě nebo je v rozporu se Smluvními dokumenty a/nebo platnými právními předpisy;

e) z důvodu prodlení Účastníka se zaplacením ceny za takovou Službu i poté, co mu byl poskytnut dodatečný termín náhradního plnění dle odst. 5.2 písm. a) níže.

2.12 **„Osobní údaj"** je jakákoliv informace, umožňující přímou či nepřímou identifikaci fyzické osoby. Osobními údaji se rozumí zejména titul, jméno, příjmení ve spojení s adresou, rodné číslo/identifikátor, datum narození, čísla předložených dokladů, e-mailové spojení, bankovní spojení aj. Stanoví-li platný a účinný právní předpis České republiky odlišnou či přesnější definici tohoto pojmu, použije se definice dle takového předpisu.

2.13 **„Parametry služby"** jsou parametry provozu Služby. Povolené meze jejich hodnot při provozu Služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení odborných organizací příslušných podle jednotlivých druhů Služeb, pokud není mezi stranami dohodnuto jinak. Parametry služby jsou uvedeny v Popisu služby.

2.14 **„Podstatné podmínky smlouvy"** jsou části Všeobecných podmínek či Smluvní dokumentace, které jsou popsány v § 63 odst. 1 písm. c) až q) Zákona o elektronických komunikacích, tedy popis služby, nabídka a způsob využití servisních služeb a služeb zákaznické podpory, cenové údaje a ujednání o době trvání smlouvy, pokud se týkají veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem nebo připojení k veřejné komunikační síti zajišťovaného Poskytovatelem.

2.15 **„Popis služby"** je písemný dokument obsahující specifické technické a další podmínky pro poskytování konkrétního druhu Služby. Popis služby tvoří nedílnou součást každé Rámcové smlouvy.

2.16 **„Porucha"** je nedostupnost Služby, omezení, přerušení, změny nebo nepravidelnost jejího poskytování nebo provozu, při němž jsou hodnoty Parametrů služby nižší než povolené meze. Poruchou vzniklou na straně Účastníka se rozumí jakákoliv Porucha v poskytování Služby, ke které došlo porušením povinností Účastníka stanovené Smluvními dokumenty.

2.17 **„Poskytovatel"** je společnost ČD - Telematika a.s., se sídlem Praha 3, Pernerova 2819/2a, PSČ 130 00, IČ: 61459445, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 8938, která je držitelem osvědčení o oznámení komunikační činnosti vydaného Českým telekomunikačním úřadem k zajišťování sítě elektronických komunikací a poskytování služeb elektronických komunikací.

2.18 **„Provozní údaje"** jsou jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování. Stanoví-li platný a účinný právní předpis České republiky odlišnou či přesnější definici tohoto pojmu, použije se definice dle takového předpisu.

2.19 **„Prvním dnem"** se rozumí první den následující po dni předání Služby případně následující den po dni ukončení zkušební doby, byla-li tato sjednána v Zvláštním ujednání nebo Technické specifikaci.

2.20 **„Rámcovou smlouvou"** se rozumí rámcová smlouva o poskytování Služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Rámcovou smlouvou se rozumí vlastní rámcová smlouva včetně příloh, které jsou její nedílnou součástí. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Rámcovou smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

2.21 **„Sítí"** se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí síť elektronických komunikací zajišťovaná Poskytovatelem.

2.22 **„Službou"** se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí služba nebo více služeb specifikovaných výše v odst. 1.2.

2.23 **„Služba elektronických komunikací"** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

2.24 **„Smluvními dokumenty"** se rozumí veškeré dokumenty a písemná ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které upravují poskytování Služeb, zejména Rámcová smlouva, Technické specifikace (Dílčí smlouvy), tyto Všeobecné podmínky, Ceník služby a Popis služby.

2.25 **„Technická specifikace"** je Dílčí smlouvou, která obsahuje ujednání stran o poskytování jednotlivých Služeb v souladu s uzavřenou Rámcovou smlouvou.

2.26 **„Telefonní síti"** se rozumí síť, která slouží k poskytování veřejně dostupných telefonních služeb Poskytovatelem.

2.27 **„Technologický celek"** je Elektronické komunikační zařízení včetně technického zabezpečení (zejména vedení, operační prostory a zařízení pro napájení).

2.28 **„Účastníkem"** je pro účely těchto Všeobecných podmínek Uživatel, který s Poskytovatelem uzavřel Rámcovou smlouvu na poskytování Služeb a splňuje všechny podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami.

2.29 **„Uživatel"** je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba nebo která o její poskytnutí žádá. Není-li Uživatel a Účastník tou samou osobou, odpovídá za jednání či opomenutí Uživatele Účastník tak, jako by jednal či opomenul Účastník sám.

2.30 **„Všeobecnými podmínkami"** se rozumí tyto Všeobecné podmínky poskytování Služeb společnosti ČD - Telematika a.s.

2.31 „Vyšší moc" se rozumí překážka popsaná v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku nebo jiná neodvratitelná, nepředvídatelná a nepřekonatelná událost bránící dočasně nebo trvale splnění povinnosti stanovených Smluvními dokumenty, pokud nastala nezávisle na vůli smluvní strany postižené Vyšší mocí a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky danou smluvní stranou odvrácena ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za zásah Vyšší moci jsou považovány zejména případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, války a živelné katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro plnění smluvní strany.

2.32 „Vyúčtování" (nebo „vyúčtování") je doklad o vyúčtování Služby, jehož prostřednictvím Poskytovatel účtuje Účastníkům ceny za poskytnuté Služby. Vyúčtování vystavuje Poskytovatel ve formě daňového dokladu ve smyslu ustanovení § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

2.33 „Zákaznické centrum" je informační středisko Poskytovatele, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny v Rámcové smlouvě. Prostřednictvím Zákaznického centra Poskytovatel zajišťuje Účastníkům technickou a zákaznickou podporu, servisní služby, přijímá jejich reklamace a zveřejňuje informace o rozsahu poskytovaných Služeb, aktuální seznam Účastníků veřejně dostupné telefonní služby a ceny za poskytované Služby.

2.34 „Zákon o elektronických komunikacích" je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

2.35 „Zákon o ochraně osobních údajů" je zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

2.36 „Zařízení poskytovatele" je Elektronické komunikační zařízení dodané Poskytovatelem Účastníkovi za účelem poskytování Služeb.

2.37 „Změna podmínek" je definována v odst. 3.11 písm. a) níže.

2.38 „Zvláštní ujednání" je ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které definuje změny oproti standardním ujednáním ve Smluvních dokumentech nebo specifikuje zvláštní pravidla poskytování Služeb.

3. Smluvní dokumenty

3.1 Služby mohou být Uživateli poskytovány pouze na základě platné a účinné Rámcové smlouvy a Technických specifikací uzavřených s Účastníkem.

3.2 Rámcová smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Je-li Rámcová smlouva uzavírána na dálku, nabývá účinnosti až dnem doručení jednoho oboustranně podepsaného vyhotovení Poskytovateli.

3.3 Technická specifikace nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, avšak pouze za předpokladu, že mezi těmito smluvními stranami existuje platná a účinná Rámcová smlouva. Je-li Technická specifikace uzavírána na dálku, nabývá účinnosti až dnem doručení jednoho oboustranně podepsaného vyhotovení Poskytovateli.

3.4 Strany mohou Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci, včetně jejich příloh, měnit pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, nestanoví-li Rámcová smlouva jinak.

3.5 Každá smluvní strana je povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu o změně údajů uvedených ve Smluvních dokumentech a o všech skutečnostech, které jsou způsobilé ovlivnit plnění závazků vyplývajících ze Smluvních dokumentů. Obě strany se zavazují k vynaložení maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových skutečností.

3.6 Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci je vždy možné ukončit písemnou dohodou podepsanou oběma smluvními stranami.

3.7 Rámcová smlouva a/nebo Technická specifikace uzavřená na dobu určitou zaniká uplynutím této doby.

3.8 Technická specifikace zaniká též v případě, kdy v souladu se Smluvními dokumenty dojde k zániku Rámcové smlouvy, a to ke stejnému okamžiku jako Rámcová smlouva.

3.9 Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci uzavřenou na dobu neurčitou lze kdykoli ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu, není-li dále stanoveno jinak. Výpovědní doba činí tři měsíce. Výpovědní doba plyne od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Pro některé Služby může být v Popisu služby stanovena výpovědní doba odlišně. V takovém případě platí výpovědní doba uvedená v Popisu služby. Pro každou Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci může být omezena možnost podání výpovědi stanovením minimální doby trvání Služby. Byla-li smluvními stranami omezena možnost podání výpovědi bez udání důvodu stanovením minimální doby trvání Služby, je Účastník oprávněn ukončit Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci ve vztahu k dané Službě nejdříve k datu uplynutí minimální doby trvání dané Služby. Pro vyloučení pochybností, byla-li smluvními stranami sjednána minimální doba trvání Služby, má se po tuto dobu za to, že Rámcová smlouva a/nebo Technická specifikace je uzavřena na dobu určitou v trvání minimální doby trvání Služby, s následnou automatickou změnou doby trvání na dobu neurčitou poté, co minimální doba trvání Služby uplyne.

3.10 Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci lze též ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou jeden měsíc, není-li stanoveno jinak, v následujících případech:

a) Účastník je oprávněn vypovědět Rámcovou smlouvu nebo Technickou specifikaci během dvaceti (20) dnů ode dne, kdy mu Poskytovatel písemně, ve smyslu odst. 13.4 níže, oznámí změnu Podstatných podmínek smlouvy nebo změnu jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka, a to ke

dni nabytí účinnosti takové změny, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Právo ukončit Rámcovou smlouvu nebo Technickou specifikaci shora uvedeným způsobem však nevzniká, pokud dojde ke změně shora uvedených ustanovení z důvodu změny právní úpravy nebo pokud je změna vynucena rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu. Během výpovědní doby se vztahy mezi smluvními stranami řídí podle dosud platných ujednání ve znění účinném před provedením změny Všeobecných podmínek.

b) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Rámcovou smlouvu nebo příslušnou Technickou specifikaci z důvodů opakovaného nepinění povinnosti Účastníka hradit ceny za poskytované Služby dle odst. 5.2 písm. a) níže. Za opakované nepinění povinnosti Účastníka hradit ceny za poskytované Služby se pro účely těchto Všeobecných podmínek považuje prodlení s úhradou alespoň tří vyúčtování po termínu splatnosti vyúčtování v posledních 24 měsících trvání Rámcové smlouvy, za předpokladu, že alespoň v jednom případě prodlení za uplynulých 24 měsíců došlo k upozornění Účastníka na skutečnost prodlení a poskytnutí termínu náhradního plnění dle odst. 5.2 písm. a) níže.

c) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Rámcovou smlouvu nebo Technickou specifikaci z důvodu nepinění závazku Účastníka k úhradě ceny za poskytované Služby. Za nepinění závazku Účastníka k úhradě ceny za poskytované Služby se pro účely těchto Všeobecných podmínek považuje případ, kdy Účastník neuhradí vyúčtování ve lhůtě splatnosti buď vůbec, nebo jej neuhradí v plné výši, a to, ani po upozornění Účastníka na prodlení a marném uplynutí termínu náhradního plnění, který mu byl poskytnut dle odst. 5.2 písm. a) níže.

d) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Rámcovou smlouvu nebo Technickou specifikaci během dvaceti (20) dnů ode dne, kdy se dozví o skutečnostech popsaných v odst. 5.2 písm. f) níže.

e) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Rámcovou smlouvu nebo Technickou specifikaci i v případě, kdy tato byla uzavřena na dobu určitou v trvání překračujícím dobu 10 let. Výpovědní doba v takovém případě činí 2 roky.

f) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci v případě, že Uživatel opakovaně a/nebo i přes upozornění poruší své povinnosti stanovené v odst. 5.2 písm. h) níže.

3.11 Výpovědní doba plyne ode dne následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně, není-li sjednáno jinak. Pro vyloučení pochybností se předchozí věta nevztahuje na plynutí výpovědní doby u výpovědi dle odst. 3.10., u něhož platí, že výpovědní doba plyne od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

3.12 Kterákoliv smluvní strana je oprávněna ukončit Rámcovou smlouvu nebo Technickou specifikaci písemným odstoupením s okamžitou účinností, pokud (i) druhá smluvní strana po dobu delší než tři (3) měsíce nepiní své povinnosti podle Smluvních dokumentů nebo (ii) podstatně poruší jejich ustanovení. Za podstatné porušení Smluvních dokumentů se pro účely odstoupení rozumí zejména:

a) v případě Poskytovatele, pokud je Poskytovatel v prodlení se zřízením Služby po dobu více než 30 kalendářních dnů od marného uplynutí doby ke zřízení Služby uvedené v Technické specifikaci za předpokladu, že byly na straně Účastníka splněny všechny požadované podmínky pro zřízení dané Služby;

b) v případě Účastníka, pokud opakovaně nepiní své povinnosti;

c) v případě Účastníka, pokud Účastník opakovaně a/nebo přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Zařízení Poskytovatele v rozporu s podmínkami sjednanými ve Smluvních dokumentech, zejména v rozporu s odst. 5.2. písm. b), c), g) a h) níže.

3.13 Byla-li smluvními stranami v Technické specifikaci nebo Rámcové smlouvě omezena možnost podání výpovědi stanovením minimální doby trvání Služby a Účastník v této době porušil podmínky Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace způsobem, který zakládá oprávnění Poskytovatele ukončit Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci výpovědí či odstoupením, vzniká Poskytovateli nárok vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši odpovídající součtu 70 % všech plateb za dotčené Služby, které by Účastník byl povinen podle Smluvních dokumentů uhradit ode dne nabytí účinnosti ukončení Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace až do doby uplynutí stanovené minimální doby trvání Služby. Uplatnění nároku na smluvní pokutu dle předchozí věty musí být provedeno spolu s příslušným úkonem Poskytovatele směřujícím k ukončení Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace v souvislosti s daným porušením podmínek, tj. s příslušnou výpovědí nebo oznámením o odstoupení. Nárok Poskytovatele na smluvní pokutu zanikne v případě, že Poskytovatel neučiní příslušnou výpověď nebo odstoupení od Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace ve lhůtě 3 měsíců ode dne, kdy se dozvěděl o porušení, které nárok na tuto smluvní pokutu založilo; tato lhůta se počítá pro každé jednotlivé porušení podmínek dle první věty tohoto odst. 3.13 samostatně.

3.14 Ukončením trvání Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace nejsou dotčena práva Poskytovatele na zaplacení ceny za poskytnuté Služby, dlužných částek, úroků, smluvních pokut a náhrady škody jakož i ostatních pohledávek Poskytovatele za Účastníkem dle Smluvních dokumentů. Nevypořádané závazky a povinnosti smluvních stran vyplývající z Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace vzniklé před ukončením trvání Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do čtyřiceti pěti (45) kalendářních dní ode dne ukončení trvání Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen:

a) zřídit a poskytovat Účastníkovi požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty a Parametry služby;

b) zveřejňovat informace o změnách v rozsahu, kvalitě a cenách veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací, a to např. prostřednictvím webových (internetových) stránek Poskytovatele, formou oznámení nebo informačních materiálů, které jsou k dispozici v Zákaznickém centru. V případě změny cen kterékoli nebo všech poskytovaných Služeb upozorní Poskytovatel Účastníka i jiným vhodným způsobem, například zasláním informace společně s vyúčtováním způsobem dohodnutým pro zasílání vyúčtování;

c) zahájit práci na odstranění Poruch bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;

d) oznámit v předstihu Účastníkovi Poruchy v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy, u ostatních Poruch provede Poskytovatel toto oznámení neprodleně poté, kdy se o výše uvedené skutečnosti dozví.

e) oznámit Účastníkovi předem změnu Podstatných podmínek smlouvy, a to ve lhůtě, která nebude kratší než jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změny Podstatných podmínek smlouvy, a současně informovat Účastníka o jeho právu vypovědět smluvní vztah bez sankce dle odst. 3.10 písm. a) těchto Všeobecných podmínek, jestliže takovou změnu Podstatných podmínek smlouvy nebude akceptovat

4.2 Poskytovatel je oprávněn:

a) požadovat po Účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Rámcové smlouvy a Technické specifikace;

b) v přiměřeném rozsahu změnit Podstatné podmínky smlouvy;

c) nepřijmout návrh na změnu Rámcové smlouvy nebo Technické specifikace požadovanou Účastníkem;

d) přerušit poskytování Služby pokud jednání či opomenutí Účastníka, úmyslné či nedbalostní, je způsobilé ovlivnit řádný provoz či bezpečnost Sítě nebo je v rozporu se Smluvními dokumenty nebo platnými právními předpisy;

e) omezit nebo přerušit poskytování Služby, pokud je Účastník v prodlení se zaplacením ceny za příslušnou Službu i poté, co mu byl poskytnut dodatečný termín náhradního plnění v souladu s odst. 5.2 písm. a) níže a též v případě, poruší-li Účastník povinnost stanovenou v odst. 5.2 písm. f) níže;

f) omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu i bez předchozího upozornění, má-li k tomu závažné důvody. Za závažné důvody se považuje zejména situace popsaná v odst. 4.6 těchto Všeobecných podmínek, obecné ohrožení, působení Vyšší moci nebo případy, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetím osobám.

4.3 Rekapitulace povinných náležitostí smluvního vztahu dle § 63 odst. 1 Zákona o elektronických komunikacích:

a) identifikační údaje Poskytovatele jsou uvedeny v příslušné Rámcové smlouvě a Technické specifikaci či jiném Smluvním dokumentu;

b) identifikační údaje Účastníka jsou uvedeny v příslušné Rámcové smlouvě;

c) popis poskytovaných Služeb je uveden v Popisu služby;

d) popis servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobu jejich využití, jsou uvedeny v článku 10 níže;

e) údaje o paušální (zpravidla měsíční) ceně Služeb jsou uvedeny v příslušné Technické specifikaci, údaje o jednotkových (tarifních) cenách Služeb jsou pak uvedeny v Ceníku služby; aktuální Ceník služby je dostupný v Zákaznickém centru Poskytovatele a na jeho webových stránkách. V případě, že Technická specifikace stanoví odchylnou výši stejné položky ceny, použijí se ceny uvedené v Technické specifikaci;

f) informace o termínech a způsobu vyúčtování a placení jsou uvedeny v článku 9 níže;

g) doba, na kterou je smluvní vztah uzavřen a výpovědní doba vyplývá z Rámcové smlouvy a Technické specifikace či z jiného Smluvního dokumentu; není-li výpovědní doba uvedena v jiném Smluvním dokumentu jinak, je uvedena v čl. 3 výše;

h) podmínky pro obnovení a ukončení Služby jsou uvedeny v těchto Všeobecných podmínkách, zejména v článku 3, odst. 4.2 písm. e), f) a g) a v odst. 5.2 písm. a) těchto Všeobecných podmínek; podmínky minimálního využívání Služby jsou uvedeny vedle odst. 3.9 a odst. 3.13 těchto Všeobecných podmínek i v Technické specifikaci a/nebo ve Zvláštním ujednání;

i) způsob uplatnění reklamace je popsán v článku 11 níže;

j) smluvní pokuty a sankce za nedodržení povinností smluvních stran jsou popsány zejména v čl. 3 a čl. 11 těchto Všeobecných podmínek a dále mohou být součástí Technické specifikace či jiného Smluvního dokumentu;

k) ujednání o náhradě škody a související jsou uvedeny v článku 6 níže;

l) způsob vyrozumění Účastníka o změně podmínek smluvního vztahu je popsán v odst. 4.1 výše;

m) druhy opatření, která může Poskytovatel přijmout v případě narušení bezpečnosti a integrity Sítě, bezpečnosti Služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti jsou popsány v odst. 4.6 níže;

n) výše ceny za přenesení telefonního čísla a popřípadě dalších identifikátorů Účastníka je uvedena v Ceníku služby, podmínky přenesení jsou uvedeny v Popisu služby;

o) výše úhrady v případě ukončení smluvního vztahu před uplynutím doby trvání, na kterou je uzavřen, je stanovena jako úhrada v případě nedodržení minimální doby Služby dle odst. 3 13, pokud takováto minimální doba Služby byla sjednána, vzhledem k tomu, že Poskytovatel zpravidla neposkytuje Uživateli veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací žádná Koncová zařízení, nevyžaduje v případě ukončení smluvního vztahu před uplynutím doby trvání, na kterou je uzavřen, žádnou úhradu nákladů spojených s telekomunikačním Koncovým zařízením, které by bylo Uživateli k využívání Služby poskytnuto;

p) rozhodnutí Účastníka o uvedení jeho osobních, nebo identifikačních údajů v účastnickém seznamu je v případě, že Účastník nesouhlasí s uvedením svých údajů obsaženo v Technické specifikaci, pokud žádný ze Smluvních dokumentů neobsahuje nesouhlas Účastníka v tomto smyslu, má se za to, že Účastník souhlasí s uvedením údajů dle odst. 12.6 níže.

4.4 V případě, že některá z povinných náležitostí smluvního vztahu dle § 63 odst. 1 Zákona o elektronických komunikacích je v těchto Všeobecných podmínkách upravena odlišně nebo na jiném místě, než je uvedeno v odst 4 3 výše, nemá to vliv na platnost takového ujednání.

4.5 Poskytovatel je oprávněn odmítnout žádost Účastníka o poskytování Služeb v případě, že Účastník neplní nebo v předcházejících pěti letech neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit.

4.6 V případě, že dojde k narušení bezpečnosti a integrity Sítě elektronických komunikací sloužící k poskytování Služeb Poskytovatele, bezpečnosti Služeb nebo ke zjištění jejich jiných ohrožení či zranitelnosti, je Poskytovatel oprávněn přijmout následující opatření.

a) přerušit poskytování Služby po dobu nezbytně nutnou/než bude odstraněn důvod narušení bezpečnosti a integrity Sítě, či bezpečnosti Služeb; a zároveň

b) písemně o tomto narušení bezpečnosti Sítě či poskytování Služby a o přerušení poskytování Služby informovat Účastníka.

5. Práva a povinnosti Účastníka

5.1 Účastník je oprávněn:

a) užívat Službu v souladu se Smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy;

b) navrhnout změnu Rámcové smlouvy a/nebo Technické dokumentace;

c) obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum nebo na Kontaktní osobu specifikovanou ve Smluvních dokumentech;

d) uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované ceně.

5 2 Účastník je povinen:

a) řádně hradit ceny za poskytované Služby stanovené ve Smluvních dokumentech a případně v platném Ceníku služby (pro Služby u nichž jsou účtované jednotkové ceny dle platných tarifů). V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění na tuto skutečnost s uvedením termínu náhradního plnění, který nebude kratší než 7 dnů. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivačního poplatku, jehož výše je rovna 50 % měsíční ceny Služby (nezahrnující část ceny účtované na základě spotřeby a stanovených jednotkových cen), nejvíce však 50 000,- Kč. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby a vypovědět Rámcovou smlouvu nebo Technickou specifikaci v souladu s odst. 3.10 výše;

b) zajistit, aby Koncová zařízení Účastníka, která připojuje Účastník v Koncovém bodu k Síti, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy nebo byla opatřena schvalovací značkou. Účastník odpovídá za stav svých Koncových zařízení, která připojuje k Síti,

c) užívat Služby způsobem, který je v souladu se Smluvními dokumenty a platnými právními předpisy, nezneužívat připojení k Síti zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti pověřených zástupců Poskytovatele nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a jakékoli manipulace se Zařízením Poskytovatele v Koncovém bodě;

d) oznamovat neprodleně Poskytovateli Poruchy (nejpozději následující pracovní den po výskytu Poruchy) a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby nebo funkčnost Sítě;

e) vytvořit v Místě účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné zřízení a poskytování Služby, zejména:

i. dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Technické specifikace instalována a provozována Zařízení poskytovatele, a to po dobu trvání Technické specifikace. Účastník se zavazuje uvedená zařízení umístit pouze ve vhodných prostorách;

ii. umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, instalaci a následně přístup k Zařízení poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;

iii. předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
iv. zajistit součinnost s Poskytovatelem při instalaci, úpravě nebo deinstalaci Zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
v. zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby bylo Zařízení poskytovatele umístěné u Účastníka napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené hradí Účastník;
vi. učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se Zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;

f) neprodleně písemně informovat Poskytovatele, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smluvních dokumentech, a to nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Ihned potom, co Poskytovatel zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané na poslední oznámenou adresu Účastníka se nepodařilo Účastníkovi doručit z důvodu na straně adresáta, je oprávněn ukončit poskytování Služby a vypovědět Rámcovou smlouvu a/nebo Technickou specifikaci v souladu s odst. 3.10 písmeno d) těchto Všeobecných podmínek. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu ceny za poskytnuté Služby;
g) zabezpečit Elektronické komunikační zařízení Poskytovatele (Zařízení poskytovatele) umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou;
h) respektovat a beze zbytku dodržovat bezpečnostní doporučení vydaná Poskytovatelem a zdržet se takových zásahů nebo způsobů užívání Služby a/nebo Zařízení Poskytovatele, které jsou způsobilé omezit nebo ohrozit jejich řádné fungování, případně negativně ovlivnit jiné Účastníky či Uživatele a jejich používání Sítě, zejména je povinen zdržet se rozesílání nevyžádané pošty (spamů) a zdržet se neoprávněných zásahů a útoků ze své sítě vůči Síti či sítím elektronických komunikací třetích stran;
i) dodržovat další povinnosti uvedené ve Smluvních dokumentech.

6. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

6.1 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smluvních dokumentů pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi za škodu tím způsobenou stanovena jako povinnost zajistit odstranění vzniklé závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není povinen nahradit Uživatelům Služby ani Účastníkovi škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení, omezení, vadného poskytnutí nebo neposkytnutí Služby a Uživatelé Služby a Účastník prohlašují, že takovou škodu nebudou po Poskytovateli požadovat. Nemožnost využít Službu pro závadu technického nebo provozního charakteru zahrnuje rovněž nemožnost způsobenou překročením kapacity Sítě nebo její části, opravou a údržbou Sítě nebo její části, apod.

6.2 Nad rámec vyloučení nároku na náhradu škody dle odst. 6.1 výše se smluvní strany dohodly, že odpovědnost Poskytovatele je vyloučena zejména za:
a) škodu, která vznikne jako důsledek Oprávněného přerušení poskytování Služby;
b) škodu, která vznikne jako důsledek poruch nebo výpadku sítě Internet a sítí ostatních operátorů včetně zahraničních;
c) kvalitu služeb poskytovaných třetími subjekty při použití Sítě;
d) jakýkoli neoprávněný zásah Účastníka (včetně jeho zaměstnanců a dalších spolupracujících osob) či třetí strany do jakékoli části Sítě.

6.3 Smluvní strany se dohodly, že v jiných případech, než jsou uvedeny v odst. 6.1 a odst. 6.2 výše, odpovídá Poskytovatel pouze za škodu, která vznikla v důsledku porušení právních povinností Poskytovatelem. Prokázanou škodu zaviněnou Poskytovatelem uhradí Poskytovatel bezplatným poskytnutím Služby ve výši prokázané škody, nejvýše však do částky odpovídající 10 % z pravidelné měsíční ceny předmětné Služby. Pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení platnosti Rámcové smlouvy, bude náhrada vyplacena v penězích, a to nejvýše do částky odpovídající 10 % z průměrné měsíční fakturace Účastníkovi za období nepřesahující posledních 12 měsíců, nebo do výše 10 000,- Kč, podle toho, která z uvedených částek bude nižší.

6.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na Zařízeních poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené Vyšší mocí nebo Poskytovatelem.

7. Rozsah poskytované Služby

7.1 Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech:
a) Technická specifikace;
b) Zvláštní ujednání;
c) Ceník služby;
d) Popis služby;
e) Rámcová smlouva;
f) Všeobecné podmínky.

V případě rozporu mezi ustanoveními obsaženými ve výše uvedených dokumentech mají přednost ta ustanovení, která se nacházejí v dokumentech uvedených v tomto odstavci pod písmenem uvedeným dle abecedního pořadí dříve, není-li výslovně stanoveno jinak.

7.2 Jestliže Vyšší moc znemožní některé smluvní straně plnit její závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po kterou daná Vyšší moc trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění. Po dobu působení Vyšší moci budou obě smluvní strany zproštěny svých závazků.

7.3 Poskytovatel neodpovídá za vznik Poruch v případech, kdy k těmto Poruchám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka (včetně jeho zaměstnanců a dalších spolupracujících osob) nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (další spolupracující osoby) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Elektronických komunikačních zařízení.

7.4 Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících povinností Účastníka, v případě nesplnění některých povinností Účastníka se lhůty pro poskytnutí Služby prodlužují o délku prodlení na straně Účastníka.

8. Zřizování a překládání Koncového bodu Služby

8.1 V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v Místě účastníka Koncový bod.

8.2 Za den zřízení Služby je považován den uvedený v předávacím protokolu Služby. Pokud není Služba předána předávacím protokolem, považuje se za den zřízení Služby den uvedený v Technické specifikaci jako Požadované datum zřízení Služby nebo pozdější den, od kterého byla Služba Uživatelem prokazatelně využívána.

8.3 Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.

8.4 Doba prodlení při předání Služby z důvodu na straně Účastníka (zejména neposkytnutí součinnosti, nesplnění podmínek specifikovaných odst. 5.2 písmeno e) výše nebo zapříčiněná třetími osobami zajišťujícími činnosti, k jejichž provedení je dle Smluvních dokumentů zavázán Účastník) se nepočítá do doby zřízení Služby.

8.5 Pokud Účastník po podpisu Technické 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.

8.6 V případě přeložení Koncového bodu Služby na žádost Účastníka se postupuje analogicky jako v případě zřízení Služby dle tohoto článku 8 Všeobecných podmínek.

8.7 Pokud Účastník nepřevezme Službu do třiceti dnů ode dne zřízení Služby Poskytovatelem, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu za každý den prodlení s převzetím Služby ve výši odpovídající ceně Služby za jeden den poskytování příslušné Služby násobené počtem dnů takového prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.

9. Cena Služeb, platební podmínky

9.1 Pro Služby, u nichž jsou účtované jednotkové ceny dle platných tarifů stanovených Ceníkem služby, je aktuální Ceník služby dostupný v Zákaznickém centru společnosti. Aktuální informace o všech platných cenách veřejně dostupných Služeb elektronických komunikací nabízených Poskytovatelem je Účastník oprávněn získat prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele. Informace o ostatních cenách je uvedena zpravidla v příslušné Technické specifikaci Služby.

9.2 Účastník se zavazuje za poskytované Služby hradit Poskytovateli ceny, jejichž výše, nebo způsob jejich výpočtu, jsou uvedeny ve Smluvních dokumentech nebo Ceníku služby.

9.3 Jednorázový poplatek za zřízení, změnu nebo obnovení Služby se fakturuje v měsíčním vyúčtování za kalendářní měsíc, v němž byla Služba zřízena, změněna nebo obnovena ve smyslu odst. 8.2 výše. Pokud není mezi smluvními stranami ujednáno jinak, účtuje Poskytovatel po dobu prvního měsíce ode dne zřízení Služby takto:

a) pokud je První den prvním dnem v kalendářním měsíci, je měsíčním plněním celý příslušný kalendářní měsíc;

b) pokud je První den posledním dnem v kalendářním měsíci, počíná měsíční plnění až následující kalendářní měsíc;

c) pokud je První den dnem v průběhu kalendářního měsíce, je měsíčním plněním alikvotní částka odpovídající počtu dní od Prvního dne (včetně) do konce příslušného kalendářního měsíce.

9.4 Poskytovatel je oprávněn bez souhlasu Účastníka měnit ceny uvedené v Ceníku služby, je však povinen takovou změnu Účastníkovi oznámit v souladu s odst. 4.1 písm. b) těchto Všeobecných podmínek.

9.5 Cena, záloha a další účtované poplatky, včetně případných úroků, smluvních pokut či vyúčtované náhrady škody, bude Účastníkem uhrazena na základě vyúčtování vystaveného Poskytovatelem ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování. Po dohodě s Účastníkem může být vyúčtování vyhotoveno zvlášť pro jednotlivé druhy Služeb.

9.6 Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, pokud není smluvními stranami ve Smluvních dokumentech výslovně dohodnuto jinak.

9.7 Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost je čtrnáct (14) dní od data vystavení vyúčtování, pokud není ve Smluvních dokumentech či ve vyúčtování výslovně stanoveno jinak.

9.8 V případě prodlení se zaplacením částky uvedené ve vyúčtování je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi účtovat zákonný úrok z prodlení.

9.9 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlení. Účastník podpisem Rámcové smlouvy uděluje souhlas s předáním svých Osobních údajů třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek. Správa a zpracování Osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto osobou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

9.10 Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka účtovat mu náklady spojené se zasláním upomínek.

9.11 Účastník je povinen bez zbytečného odkladu poté, co jej o to Poskytovatel požádá, uhradit Poskytovateli mimořádnou vratnou zálohu, jejíž výše se vypočte jako úhrn až tří (3) posledních měsíčních plateb za sjednanou Službu (a není-li jich, potom jako trojnásobek průměrné měsíční platby za poskytování konkrétního druhu Služby), v následujících případech:

a) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
b) Rámcová smlouva byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;
c) Účastník opakovaně nedodržuje platební podmínky stanovené ve Smluvních dokumentech;
d) bude podán návrh na zahájení insolvenčního řízení ohledně Účastníka;
e) bude vydáno rozhodnutí o úpadku Účastníka;
f) Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
g) pokud dojde k neúměrnému či neobvyklému navýšení objemu Služby odebrané Účastníkem.

9.12 Poskytovatel je oprávněn použít zálohu vždy na úhradu již splatných neuhrazených pohledávek Poskytovatele za Účastníkem.

9.13 Pokud nedojde k vyčerpání zálohy, vrátí Poskytovatel Účastníkovi zálohu po ukončení poskytování Služby, a to do 15 pracovních dní ode dne řádného uhrazení posledního vyúčtování.

10. Poruchy a servisní zásahy

10.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Elektronického komunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.

10.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý kalendářní rok.

10.3 Poskytovatel odstraní na vlastní náklady Poruchu v poskytování Služby, která vznikne v rámci Sítě Poskytovatele, za předpokladu, že tato Porucha nebyla způsobena ani zaviněna, a to ani z nedbalosti, Účastníkem. Poskytovatel odstraní i Poruchu způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na náklady Účastníka a za podmínek dohodnutých mezi smluvními stranami zvlášť pro každý případ.

10.4 V případě, že Porucha v rámci Sítě Poskytovatele bude způsobena jednáním třetí osoby, která je ve smluvním vztahu s Účastníkem, je Účastník povinen dát Poskytovateli k dispozici všechny potřebné dokumenty pro uplatnění jeho nároků vůči této třetí osobě.

10.5 Poruchu Služby elektronických komunikací Poskytovatel odstraní nejpozději do 12 hodin od nahlášení.

10.6 Poruchu v poskytování Služby je Účastník povinen ohlásit bez zbytečného prodlení Zákaznickému centru Poskytovatele a v ohlášení uvést:

a) identifikaci Účastníka;
b) identifikaci každé dotčené Služby;
c) popis Poruchy, včetně údajů o Koncovém zařízení, na kterém se Porucha projevuje;
d) čas, kdy se Porucha projevila;
e) kdo činí ohlášení Poruchy;
f) čas ohlášení Poruchy.

10.7 Účastník je povinen ověřit, zda Porucha není na jeho straně.

10.8 Pokud bude zjištěno při odstraňování Poruchy, že tato Porucha není na Síti, ale je lokalizována na Koncovém zařízení Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.

10.9 Přerušení napájení jakéhokoli Zařízení poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Poruchu ve smyslu těchto Všeobecných podmínek.

10.10 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na Zařízení poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností objektu Účastníka, kde se toto zařízení nachází, čas, který servisní pracovníci Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Poruchy a Účastník je povinen čas strávený čekáním uhradit.

10.11 Pokud z důvodu nepřístupnosti objektu Účastníka pro servisní zásah vzniknou Poskytovateli další výdaje (například nutností opakování výjezdu k opravě, dodatečnými náklady na opravu spojenými s časovou

prodlevou apod.), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka. Nárok Poskytovatele požadovat náhradu vzniklé škody, není tímto ustanovením dotčen.

11. Reklamace

11.1 Předmětem reklamace ze strany Účastníka může být poskytovaná Služba nebo vyúčtování ceny. Reklamace se podává prostřednictvím Zákaznického centra.

11.2 Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamace na vyúčtování ceny za Služby poskytované na základě Smluvních dokumentů nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit cenu v plné výši do data splatnosti.

11.3 Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

11.4 V případě, že Služba nebyla poskytnuta v kvalitě nebo rozsahu stanoveném Smluvními dokumenty a/nebo dle Parametrů služby, nebo nebyla poskytnuta vůbec, bude odpovídající část zaplacené ceny za vadně poskytnutou Službu započítána na úhradu jiných závazků Účastníka vůči Poskytovateli. Pouze v případě, že by náhrada měla být poskytnuta po ukončení platnosti Rámcové smlouvy a za předpokladu, že vzájemné závazky smluvních stran jsou vyrovnány, bude náhrada vyplacena v penězích.

11.5 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

11.6 Pokud dojde k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch Účastníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny do třiceti (30) dnů od vyřízení reklamace.

11.7 Poskytovatel má právo Účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s vyřizováním reklamace poskytnuté Služby, pokud se zjistí, že vadné plnění nastalo v důsledku porušení Smluvních dokumentů Účastníkem, z jiných důvodů na straně Účastníka, nebo nenastalo vůbec. Stejně se postupuje i v případě, kdy byla Porucha způsobená třetí osobou z důvodů nedodržení podmínek Smluvních dokumentů ze strany Účastníka.

11.8 Stížnosti a připomínky Účastníků vztahující se k poskytování Služeb na základě Smluvních dokumentů se přijímají v Zákaznickém centru Poskytovatele a jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami.

12. Ochrana Osobních údajů, Provozních údajů a Lokalizačních údajů

12.1 Poskytovatel je povinen zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytovaných Služeb s ohledem na ochranu Osobních údajů Účastníka v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, a dále ochranu Provozních údajů a Lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služeb v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích.

12.2 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává Osobní údaje pro účely dle Smluvní dokumentace, tedy pro účely poskytování Služby, zajištění dostupnosti Služby, vyúčtování Služby, identifikace zneužití Služby apod.

12.3 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel shromažďuje Osobní údaje dále k vydání tištěného i elektronického seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně dalších identifikačních prvků, a Osobní údaje Účastníka jsou zpracovávány rovněž za tímto účelem.

12.4 Poskytovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje Účastníků v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, za účelem řádného plnění povinností plynoucích ze Smluvních dokumentů, a to po dobu nezbytně nutnou i po ukončení platnosti Rámcové smlouvy. S Osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby na základě zákona nebo smlouvy s Poskytovatelem, a to zejména:

a) provozovatelé veřejných komunikačních sítí a poskytovatelé veřejných komunikačních služeb, je-li to nezbytné pro zajištění propojení a přístupu k Síti a ke vzájemnému vyúčtování, popřípadě identifikaci zneužívání Sítě;
b) provozovatelé veřejně dostupné informační služby nebo poskytovatelé seznamů účastníků;
c) třetí subjekty za účelem vymáhání dluhů Účastníka;
d) jiné subjekty v případě, kdy povinnost zpřístupnit Osobní údaje vyplývá z platných obecně závazných právních předpisů.

12.5 Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo firmy v referenčním listu Poskytovatele.

12.6 Účastník dále Poskytovateli uděluje souhlas se zpracováním Osobních údajů, Provozních údajů a Lokalizačních údajů v rozsahu, ve kterém byly poskytnuty, po dobu trvání Rámcové smlouvy k následujícím účelům: vydání seznamu účastníků, veškeré marketingové a obchodní účely, včetně zasílání obchodních sdělení, telemarketingu a průzkumů trhu.

12.7 Účastník je oprávněn vyslovit svůj nesouhlas se zpracováním Osobních údajů dle tohoto článku 12 Všeobecných podmínek, a to v příslušné Technické specifikaci.

12.8 Účastník má právo na informace o Osobních údajích, které Poskytovatel zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v příslušných ustanoveních Zákona o ochraně osobních údajů. Zjistí-li Účastník, že Poskytovatel zpracovává Osobní údaje v rozporu se zákonem, má Účastník právo požádat Poskytovatele o vysvětlení, případně o odstranění takového stavu, zejména o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci, a to tak, že kontaktuje Zákaznické centrum Poskytovatele. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Účastníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má Účastník právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů, a to i přímo.

12.9 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel má právo zpracovávat Provozní údaje nezbytné pro vyúčtování ceny za Službu poskytnutou do konce doby, během níž může být úhrada vymáhána. Účastník bere na vědomí, že provozovatelé sítí a poskytovatelé Služeb elektronických komunikací si mohou vzájemně předávat v nezbytném rozsahu data související s poskytováním Služby, zejména údaje o účastnících spojení, pro zajištění propojení a přístupu k Síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání Sítě a Služeb elektronických komunikací. Vznikla-li Účastníkovi v důsledku vadného zpracování Osobních údajů jiná než majetková újma, je oprávněn se domáhat náhrady této újmy v souladu s § 2951 odst. 2 Občanského zákoníku.

13. Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

13.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právními předpisy České republiky.

13.2 Smluvní strany se dohodly, že spory týkající se předmětu Rámcové smlouvy o poskytování služeb a/nebo Dílčích smluv o poskytování jednotlivých Služeb budou řešeny v soudním řízení před obecnými soudy České republiky nebo ve správním řízení.

13.3 Písemnosti Poskytovatele jsou Účastníkovi doručovány na adresu uvedenou v Rámcové smlouvě, popřípadě jinou adresu oznámenou Oprávněnou osobou Účastníka. Písemnosti odeslané prostřednictvím provozovatele poštovních služeb se považují za doručené třetí pracovní den po jejich odeslání; v případě odeslání písemnosti na adresu jiného státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání.

13.4 Za písemné se považují úkony doručené druhé smluvní straně prostřednictvím poskytovatele poštovních nebo kurýrních služeb, faxem, do datové schránky Účastníka a elektronickou poštou za předpokladu, že jsou podepsány zaručeným elektronickým podpisem dle zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů. To neplatí pro výpověď nebo odstoupení od Rámcové smlouvy nebo Technické specifikace, které musí být zaslány doporučeně prostřednictvím poskytovatele poštovních nebo kurýrních služeb nebo předány osobně Oprávněnému zástupci druhé strany.

13.5 V pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta či zda byl úkon učiněn, je rozhodující výpis z provozu systému Poskytovatele nebo příslušného operátora.

13.6 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smluvních dokumentů prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.

13.7 Účastník nesmí postoupit nebo převést na třetí osobu jakákoli práva a povinnosti vyplývající z Rámcové smlouvy nebo Technických specifikací bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Práva a povinnosti z Rámcové smlouvy a Technických specifikací přecházejí na právní nástupce smluvních stran.

13.8 Obě strany budou vykládat Všeobecné podmínky i jiné Smluvní dokumenty v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Všeobecných podmínek či jiných Smluvních dokumentů bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Všeobecných podmínek, resp. jiných Smluvních dokumentů, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto nahrazovaných ustanovení.

13.9 Ukončení platnosti a účinnosti Rámcové smlouvy se nedotýká nároků smluvních stran na plnění, jež dle svojí povahy mají existovat i po skončení platnosti a účinnosti Rámcové smlouvy, zejména práva na zaplacení ceny za Služby, úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrad škody.

13.10 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. srpna 2015. Pro Rámcové smlouvy uzavřené před 1. srpnem 2015 jsou tyto Všeobecné podmínky účinné od 1. října 2015. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti ČD - Telematika a.s. platné od 1. září 2014.

13.11 Smluvní dokumenty podepsané přede dnem účinnosti těchto Všeobecných podmínek zůstávají i nadále platné a účinné.

13.12 Všeobecné podmínky jsou vydány Poskytovatelem v českém a anglickém jazyce, přičemž v případě interpretačních rozporů je česká verze Všeobecných podmínek rozhodující.

V Praze, dne 22. 6. 2015

ČDT – SERVERHOUSING
POPIS SLUŽBY

ČD-Telematika

společnosti ČD - Telematika a.s.
IČ: 614 59 445, se sídlem Pernerova 2819/2a, 130 00 Praha 3
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8938

1. **Úvodní ustanovení**
   1.1. Popis služby upravuje bližší podrobnosti technické, provozní a organizační povahy pro poskytování služby elektronických komunikací ČDT – SERVERHOUSING (dále jen „Služba"), která slouží k umístění technologií Uživatele sloužících pro zpracování dat.

   1.2. Poskytovatelem této Služby je společnost ČD - Telematika a.s., se sídlem Praha 3, Pernerova 2819/2a, IČ 614 59 445, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8938 (dále jen „Poskytovatel"), která v souladu s platnými právními předpisy zajišťuje poskytování služeb třetím osobám – Účastníkům.

   1.3. Tento Popis služby doplňuje a rozvádí ustanovení Všeobecných podmínek poskytování služeb vydaných Poskytovatelem (dále jen Všeobecné podmínky) a při výkladu tohoto Popisu služby a pojmů, které používá, je třeba vycházet z ustanovení těchto Všeobecných podmínek.

   1.4. Zařízením Účastníka se rozumí elektronické komunikační zařízení nebo jiné zařízení, které Uživatel požaduje umístit do prostor Poskytovatele.

2. **Předmět služby**
   2.1. Poskytovatel poskytuje Účastníkovi na základě uzavřené Smlouvy a v rozsahu v ní uvedeném službu serverhousing.

   2.2. Služba elektronických komunikací ČDT – SERVERHOUSING zahrnuje obvykle následující dílčí služby:

   a) umístění Zařízení Účastníka v prostorách Poskytovatele;
   b) přístup k Zařízení Účastníka na základě režimu uvedeného v bodě 3.2
   c) zajištění napájení pro Zařízení Účastníka dle parametrů uvedených v Technické specifikaci
   d) zajištění bezpečnostní služby;
   e) zajištění vhodných klimatických podmínek pro provoz elektronických zařízení;
   f) technické podpory;
   g) dalších doplňkových služeb.

   2.3. Služba je poskytována 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu a 365 dnů v roce vyjma doby Oprávněného přerušení poskytování služby a Doby provádění plánované údržby.

   2.4. Služba je poskytována na území České republiky.

   2.5. Služba zahrnuje kromě samotného provozu Služby a servisu také projektové a instalační práce ke zřízení Služby.

   2.6. Údaje o každé Službě, především specifikace prostor, jsou uvedeny v příslušné Technické specifikaci.

   2.7. Poskytovatel garantuje Účastníkovi právo instalovat, provozovat a udržovat Zařízení Účastníka v prostorách Poskytovatele dle podmínek stanovených v Popisu služby a Provozním řádu datacentra.

   2.8. Poskytovatel provádí měření odebrané elektrické energie odečtem stavu elektroměru nebo jiného ekvivalentního technického zařízení a účtuje v pravidelných měsíčních intervalech, pokud není ve Smlouvě nebo Technické specifikaci sjednáno jinak.

   2.9. Poskytovatel prohlašuje, že prostory určené k umístění Zařízení Účastníka vyhovují normě ČSN ETS300_019_1-3 (Podmínky prostředí a zkoušky vlivu prostředí na telekomunikační zařízení – Část 1-3).

   2.10. Účastník se zavazuje používat prostory Poskytovatele jen pro účely instalace, provozování a údržby Zařízení Účastníka.

   2.11. Poskytovatel umožní přístup do prostor datacentra jen Autorizovaným pracovníkům Účastníka a třetím osobám v doprovodu Autorizovaných pracovníků Účastníka.

ČDT – SERVERHOUSING
POPIS SLUŽBY

společnosti ČD - Telematika a.s.
IČ: 614 59 445, se sídlem Pernerova 2819/2a, 130 00 Praha 3
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8938

ČD-Telematika

1. Úvodní ustanovení
   1.1. Popis služby upravuje bližší podrobnosti technické, provozní a organizační povahy pro poskytování služby elektronických komunikací ČDT – SERVERHOUSING (dále jen „Služba"), která slouží k umístění technologií Uživatele sloužících pro zpracování dat.
   1.2. Poskytovatelem této Služby je společnost ČD - Telematika a.s., se sídlem Praha 3, Pernerova 2819/2a, IČ 614 59 445, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8938 (dále jen „Poskytovatel"), která v souladu s platnými právními předpisy zajišťuje poskytování služeb třetím osobám – Účastníkům.
   1.3. Tento Popis služby doplňuje a rozvádí ustanovení Všeobecných podmínek poskytování služeb vydaných Poskytovatelem (dále jen Všeobecné podmínky) a při výkladu tohoto Popisu služby a pojmů, které používá, je třeba vycházet z ustanovení těchto Všeobecných podmínek.
   1.4. Zařízením Účastníka se rozumí elektronické komunikační zařízení nebo jiné zařízení, které Uživatel požaduje umístit do prostor Poskytovatele.

2. Předmět služby
   2.1. Poskytovatel poskytuje Účastníkovi na základě uzavřené Smlouvy a v rozsahu v ní uvedeném službu serverhousing.
   2.2. Služba elektronických komunikací ČDT – SERVERHOUSING zahrnuje obvykle následující dílčí služby:
      a) umístění Zařízení Účastníka v prostorách Poskytovatele;
      b) přístup k Zařízení Účastníka na základě režimu uvedeného v bodě 3.2
      c) zajištění napájení pro Zařízení Účastníka dle parametrů uvedených v Technické specifikaci
      d) zajištění bezpečnostní služby;
      e) zajištění vhodných klimatických podmínek pro provoz elektronických zařízení;
      f) technické podpory;
      g) dalších doplňkových služeb.
   2.3. Služba je poskytována 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu a 365 dnů v roce vyjma doby Oprávněného přerušení poskytování služby a Doby provádění plánované údržby.
   2.4. Služba je poskytována na území České republiky.
   2.5. Služba zahrnuje kromě samotného provozu Služby a servisu také projektové a instalační práce ke zřízení Služby.
   2.6. Údaje o každé Službě, především specifikace prostor, jsou uvedeny v příslušné Technické specifikaci.
   2.7. Poskytovatel garantuje Účastníkovi právo instalovat, provozovat a udržovat Zařízení Účastníka v prostorách Poskytovatele dle podmínek stanovených v Popisu služby a Provozním řádu datacentra.
   2.8. Poskytovatel provádí měření odebrané elektrické energie odečtem stavu elektroměru nebo jiného ekvivalentního technického zařízení a účtuje v pravidelných měsíčních intervalech, pokud není ve Smlouvě nebo Technické specifikaci sjednáno jinak.
   2.9. Poskytovatel prohlašuje, že prostory určené k umístění Zařízení Účastníka vyhovují normě ČSN ETS300_019_1-3 (Podmínky prostředí a zkoušky vlivu prostředí na telekomunikační zařízení – Část 1-3).
   2.10. Účastník se zavazuje používat prostory Poskytovatele jen pro účely instalace, provozování a údržby Zařízení Účastníka.
   2.11. Poskytovatel umožní přístup do prostor datacentra jen Autorizovaným pracovníkům Účastníka a třetím osobám v doprovodu Autorizovaných pracovníků Účastníka.

2.12. Autorizovaní pracovníci Účastníka, kteří mají oprávnění pro přístup do prostor Poskytovatele mohou vstupovat do těchto prostor 24hodin denně, 7dní v týdnu.

2.13. Poskytovatel je povinen zajistit, aby se Autorizovaní pracovníci Účastníka seznámili s Provozním řádem Hostingového centra. Autorizovaní pracovníci Účastníka jsou povinni vždy dodržovat pokyny v Provozním řádu stanovené a zajistit, aby se s nimi seznámily a dodržovaly je i třetí osoby v jejich doprovodu.

2.14. Účastník nesmí poskytnout přístup do jakékoliv části prostor Poskytovatele třetí osobě bez předchozího souhlasu Poskytovatele.

2.15. Po ukončení Technické specifikace je Účastník povinen zajistit demontáž zařízení Účastníka, umístěného v prostorách Poskytovatele do deseti (10) dní od ukončení Technické specifikace a vrátit předmětné prostory Poskytovateli ve stejném stavu, v jakém byly předtím, než zde Uživatel instaloval svá zařízení s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Účastník je plně odpovědný za zajištění demontáže svého zařízení (např. zajištění vhodných obalových materiálů, transportních prostředků apod.). Poskytovatel nenese odpovědnost za případné škody vzniklé při demontáži zařízení Účastníka.

2.16. Pokud Účastník nedemontuje svá zařízení v období deseti (10) dní od ukončení Technické specifikace, je Poskytovatel oprávněn přesunout veškerý majetek Účastníka do skladu a fakturovat Účastníkovi náklady s tím spojené, aniž by byl odpovědný za způsobené škody.

3. Režim přístupu do prostorů

3.1. O každém vstupu do technologických prostor bude sepsán „Záznam o proběhlém vstupu", který podepíší osoby, které se účastnily vstupu za Účastníka a zástupce Poskytovatele.

3.2. Plánovaný přístup:

Požadavek na plánovaný přístup, tj. instalace a servis zařízení musí Účastník uplatnit minimálně 3 dny před požadovaným terminem. Požadavek na přístup musí být zaslán e-mailem na elektronickou adresu dohledového centra (NOC) noc@cdt.cz. NOC následně potvrdí přijetí žádosti a po konzultaci se zodpovědnou osobou vydá, rovněž písemnou elektronickou formou, souhlas s přístupem, případně žádá Uživatele o upřesnění.
Žádost o přístup musí obsahovat:

- obchodní jméno žádajícího
- jméno a kontakt na zodpovědnou osobu
- počet osob účastnících se pobytu/práci v konkrétním objektu/prostoru
- datum a čas požadovaného vstupu
- účel vstupu
- předpokládanou dobu pobytu

3.3. Neplánovaný přístup:

Požadavek na přístup, který nelze předem naplánovat, tj. servis, mimořádná událost mající vliv na funkčnost instalovaného zařízení atp., musí Účastník učinit neprodleně po zjištění potřeby přístupu. Požadavek na přístup musí být zaslán e-mailem na adresu dohledového centra (NOC) noc@cdt.cz současně s telefonním kontaktem operátora NOC na telefonním čísle **210 021 666**, se kterým je dohodnut následný postup. Ve výjimečných případech lze operátora kontaktovat pouze telefonicky. Další postup je identický jako v případě přístupu plánovaného.

4. Ostatní ujednání

4.1. Účastník je povinen při využívání Služby dodržovat Smluvní dokumenty, technické normy, instalační předpisy a obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Účastník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Poskytovatele a třetích osob.

ČD-Telematika

4.2. Účastník smí používat pouze takové technické a programové prostředky, které nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy Poskytovatele a třetích osob.

4.3. V případě, že Účastník porušil své povinnosti vyplývající ze Smluvních dokumentů obzvlášť závažným způsobem, je Poskytovatel oprávněn ukončit poskytování Služby s okamžitou účinností ihned, když takové porušení zjistil. Za porušení Smluvních dokumentů obzvlášť závažným způsobem se považuje zejména:

a) rozesílání nevyžádané pošty (spam) libovolným způsobem, šíření virů, spyware, dialerů a jiného software škodlivého třetím osobám, dále útoky na cizí servery a vyvíjení aktivit, které nadměrně zatěžují datovou síť Poskytovatele a omezují tím provoz ostatních Účastníků;

b) pokud Účastník využívá Zařízení zákazníka umístěná v Hostingovém centru k šíření obsahu, který je v rozporu se zákony České republiky, zejména díla ve kterých se projevuje neúcta k člověku a podpora násilí, nebo která zobrazují sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami;

4.4. Poskytovatel je povinen umožňovat Účastníkovi přístup ke Službě za podmínek uvedených v tomto Popisu služby a Všeobecných podmínkách. Tuto povinnost mohou omezit pouze obecně závazné právní předpisy České republiky nebo působení okolností vylučujících odpovědnost.

4.5. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Účastník šíří v rozporu se Smluvními dokumenty, obecně závaznými právními předpisy České republiky a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.

4.6. Poruchy Služby je Zákazník oprávněn oznámit na telefonním čísle NOC 210 021 666.

4.7. Poskytovatel vynaloží maximální možné úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době.

4.8. Nemůže-li Účastník využívat Službu pro poruchu Služby, je oprávněn požadovat vrácení poměrné části měsíčního ceny, trvala-li porucha nepřetržitě více než 24 hodin.

4.9. Poskytovatel žádným způsobem neodpovídá za obsah dat umístěných na zařízení Účastníka, v případě, že Poskytovatel zjistí, že na zařízení Účastníka jsou umístěna data, která odporují obecně závazným právním předpisům, je Poskytovatel oprávněn takovéto zařízení neprodleně odstavit z provozu a informovat o této skutečnosti Účastníka.

4.10. Poskytovatel odpovídá za škody způsobené výpadky napájení pouze vznikne-li škoda na instalovaném zařízení a to nejvýše do celkové ceny poškozeného zařízení.

5. Ustanovení společná a závěrečná

5.1. Tento Popis služby a práva a povinnosti Poskytovatele a Účastníka z tohoto Popisu služby vyplývající se řídí právním řádem České republiky.

5.2. V případě, že jedno nebo více ustanovení Rámcové smlouvy, Popisu služby nebo Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Smluvní strany souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu tohoto Popisu služby.

5.3. Popis služby nabývá platnosti a účinnosti dnem uzavření Technické specifikace.

SLA - Service Level Agreement

společnosti ČD - Telematika a.s.
IČ: 61 45 94 45, se sídlem Pernerova 2819/2a, Praha 3

ČD-Telematika

1 Všeobecně

1.1 Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.

1.2 SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů. Těmito parametry mohou být například dostupnost, maximální počet poruch, nebo doba obnovy služby po poruše.

1.3 SLA dohoda je poskytována samostatně ke službám elektronických komunikací Poskytovatele. V popisu každé Služby je uvedeno, zda k ní lze poskytovat SLA.

1.4 SLA definuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů.

1.5 Třídy SLA, poskytované k vybrané službě, jsou vždy uvedeny v odpovídajícím Popisu služby. Klíčové parametry pro monitorování a reporting kvality Služby jsou vždy definovány v odpovídajícím Popisu Služby.

2 Definice parametrů SLA

Tato kapitola definuje a blíže specifikuje parametry SLA, používané pro garanci kvality služeb Poskytovatele.

2.1. Dostupnost Služby

Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu.
Pro určení dostupnosti Služby v kalendářním měsíci se použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(P-N)}{P} * 100\%$$

‚kde P značí období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby Oprávněného přerušení poskytování služby a Doby plánované údržby, odsouhlasené Uživatelem
‚N značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.
Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhlené na dvě desetinná místa.

2.2. Doba provádění plánované údržby

Plánovaná údržba je prováděna ve všední dny v mimopracovní dobu od 18.00 do 6.00 hodin nebo o sobotách a nedělích. Poskytovatel se zavazuje každou plánovanou servisní činnost oznámit Účastníkovi v předstihu, dle počtu pracovních dnů odpovídající dohodnuté třídě SLA. Nevznese-li Účastník do 2 pracovních dnů námitky, považuje se provádění plánované servisní činnosti za odsouhlasené.

2.3. Maximální počet a doba trvání servisních prací

Servisní prací se rozumí jakákoliv plánovaná činnost, během jejíhož vykonávání může dojít ke zhoršení technických parametrů Služby, nebo k poruše Služby.

2.4. Maximální počet poruch (integrita Služby), maximální doba obnovy Služby po poruše

Poruchou se rozumí jakákoliv událost, která není součástí standardního chování Služby, a která způsobuje přerušení dodávky nebo snížení kvality Služby z příčiny na straně Poskytovatele.

Pro třídy SLA-A a SLA-A1 je odstranění poruchy rozlišeno na dočasné a definitivní .

Definitivním odstraněním poruchy se rozumí trvalé obnovení Služby po poruše. Parametrem SLA je doba, do kdy je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi termín definitivní opravy.

Dočasným odstraněním poruchy se rozumí obnovení Služby po poruše, s tím že po určité době může Poskytovatel informovat Účastníka o plánovaném výpadku Služby z důvodu definitivní opravy.

Parametry uvedené v odst. 2.3, 2.4 jsou vyhodnocovány v intervalu jednoho kalendářního měsíce a v intervalu jednoho roku, který je definován jako období po sobě následujících 12 měsíců, které začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služby předána Účastníkovi.

ČD-Telematika

3 Třídy SLA

	SLA-A	SLA-A1	SLA-B	SLA-B1	SLA-C	SLA-D	SLA-E
Měsíční dostupnost služby	99,20%	99,20%	99,70%	99,70%	99,90%	99,95%	99,90%
dostupnost 99,9 - 99,95 %						sleva 5%	
dostupnost 99,7 - 99,9 %					sleva 5%	sleva 8%	sleva 5%
dostupnost 99,2 - 99,7 %			sleva 5%	sleva 5%	sleva 8%	sleva 10%	sleva 10%
dostupnost 97,0 - 99,2 %	sleva 8%	sleva 8%	sleva 10%	sleva 10%	sleva 15%	sleva 15%	sleva 20%
dostupnost menší než 97,0 %	sleva 15%	sleva 15%	sleva 20%	sleva 20%	sleva 20%	sleva 20%	sleva 50%
Maximální počet poruch - integrita Služby							
maximální počet poruch za měsíc	4	2	4	2	2	2	1
sleva za každou další závadu	sleva 4%	sleva 4%	sleva 4%	sleva 4%	sleva 6%	sleva 6%	sleva 4%
maximální počet poruch za rok		4			4	4	2
sleva za každou další závadu		sleva 12%			sleva 16%	sleva 16%	sleva 12%
Doba provádění plánované údržby							
povinnost hlásit údržbu předem	4 dny	10 dnů	4 dny	10 dnů	10 dnů	10 dnů	10 dnů
sleva za nedodržení terminu		sleva 5%		sleva 5%	sleva 5%	sleva 5%	sleva 10%
Maximální počet prováděných servisních prací							
maximální počet servisních prací za měsíc		2		4	4	2	1
sleva za každou další servisní práci		sleva 4%		sleva 4%	sleva 4%	sleva 4%	sleva 4%
maximální počet servisních prací za rok		8			12	12	2
sleva za každou další servisní práci		sleva 8%			sleva 8%	sleva 8%	sleva 12%
Maximální doba servisních prací							
maximální doba servisních prací za měsíc		4 hod		4 hod	4 hod	4 hod	4hod
sleva za každou další započatou hodinu práce		sleva 1%		sleva 1%	sleva 1%	sleva 1%	sleva 1%
maximální doba servisních prací za rok		36 hod			36 hod	24 hod	24hod
sleva za každou další započatou hodinu práce		sleva 5%			sleva 5%	sleva 8%	sleva 12%
Maximální doba opravy poruchy			10 hod	8 hod	6 hod	6 hod	3hod
definitivní odstranění poruchy	48 hod	36 hod					
provizorní odstranění poruchy	24 hod	12 hod					
sleva za každou další hodinu	sleva 5%	sleva 10%	sleva 5%	sleva 10%	sleva 10%	sleva 15%	sleva 10%
maximální sleva za opravy celkem	sleva 20%	sleva 25%	sleva 20%	sleva 25%	sleva 25%	sleva 30%	sleva 30%
Postup v případě nedostupnosti Služby	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ano
sleva při nedodržení postupu	sleva 10%	sleva 10%	sleva 10%	sleva 10%	sleva 10%	sleva 10%	sleva 10%

Poskytnutí kvalitativních tříd SLA-C, SLA-D a SLA-E ke službám elektronických komunikací vyžaduje vždy individuální řešení a projednání požadavků zákazníka s technickým úsekem Poskytovatele. Takové řešení je vždy specifické pro konkrétní lokalitu.

ČD-Telematika

4 Postup řešení poruchy Služby

4.1 Definice poruchy Služby

- Oznámení poruchy Služby je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušení provozu Služby Poskytovatelem. Tento okamžik je označen T_0.
- Okamžik T_0 je označen za vznik poruchy, došlo-li k prokazatelnému přerušení Služby, nebo ke snížení kvality Služby.
- Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen T_{opravy}. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, okamžik T_{opravy} nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).
- Pokud během 60 minut po T_{opravy} oznámí Uživatel Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že se Služba Poskytovatele stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že T_{opravy} dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- Období mezi okamžikem T_0 a T_{opravy} je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočitává do doby nedostupnosti Služby.

4.2 Postup řešení poruchy Služby

- Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_0 začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.
- Poskytovatel od okamžiku vzniku poruchy nejpozději do 60 minut informuje Uživatele o stavu řešení poruchy Služby a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp. obnovení Služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, informuje Poskytovatel Uživatele bezprostředně.
- V případě že Uživatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za T_0 je pak označen okamžik, kdy je Uživatel připraven.
- Po obnovení Služby po poruše bude Poskytovatel neprodleně informovat Uživatele, že porucha Služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, Poskytovatel informuje Uživatele prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).
- Uživatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do 60 minut po T_{opravy} oznámí Poskytovateli, že Služba stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry.
- Po obnovení Služby po poruše doručí Poskytovatel Uživateli e-mailem, nebo faxem, formulář Odhlášení incidentu.
- Nesouhlasí-li Uživatel s údaji, zaslanými na formuláři Odhlášení incidentu, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště HelpDesk.

5 Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů,

5.1 Dostupnost Služby

Za část období, ve kterém nebyla Služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí. V případě, že v zúčtovacím období není z důvodu viny na straně Poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost Služby, náleží Účastníkovi další smluvní sleva.

5.2 Servisní práce

V případě, že došlo k porušení postupu při plánování servisní práce z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva. V případě, že počet, nebo doba trvání servisních prací přesáhnou maximální smluvní počet v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

5.3 Poruchy Služby

V případě, že počet poruch Služby, které mají příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne maximální smluvní počet poruch v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.
V případě, že doba obnovy Služby po poruše, která má příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne smluvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

ČD-Telematika

5.4 Postup řešení poruchy Služby

V případě, že došlo k porušení postupu řešení poruchy Služby z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

5.5 Výpočet slevy za službu

Smluvní slevy se počítají procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za Službu podle SLA kvalitativní třídy Služby.

Slevy za nedodržení SLA se vztahují vždy k měsíční ceně služby u níž nebylo SLA dodrženo. Pokud nebyla služba používána a účtována Účastníkovi za celé zúčtovací období, ale jen za jeho část, vztahuje se sleva za nedodržení SLA k ceně skutečně vyúčtované za toto zúčtovací období.

Slevy za nedodržení SLA do výše 500,- Kč za vyhodnocované období nejsou poskytovány.