



USTRP0006XYS

Smlouva č.54692 o poskytování telekomunikačních služeb,
uzavřená v souladu se zákonem č.513/1991 Sb. ve znění předpisů pozdějších.



Poskytovatel	Dial Telecom, a.s.
Sídlo	Praha 8, Karlín, Křižíkova 36a/237, PSČ 18600
IČO	28175492
DIČ	CZ28175492
Registrace	Zapsáno v obch. rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 12529
Bankovní spojení	ČSOB, a.s., Na Poříčí 24, Praha 1, č.ú. 17530083/0300
Oprávněné osoby	Zdeněk Sivek, předseda představenstva a Aleš Zeman, místopředseda představenstva
Zplnomocněná osoba	Jiří Kutílek

Uživatel	Česká republika - Ústav pro studium totalitních režimů
Sídlo	Siwecova, 2428/2, Praha 3, Žižkov, 13000
IČO	75112779
DIČ	CZ
Oprávněná osoba	Mgr. Daniel Herman

1. Předmět smlouvy

1.1. Na základě této smlouvy se zavazuje Poskytovatel poskytnout Uživateli Služby, které jsou uvedeny v Produktových specifikacích, které jsou přílohou této Smlouvy a Uživatel se zavazuje za tyto Služby platit cenu uvedenou v Produktové specifikaci nebo Ceníku služeb za podmínek uvedených v této Smlouvě, Všeobecných podmínkách pro poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Dial Telecom, a.s.

1.2. Podmínky pro poskytování Služeb jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách pro poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Dial Telecom, a.s. a v Produktové specifikaci, která přísluší pro dané Služby (dále jen Smluvní dokumenty).

2. Cena a její splatnost

2.1. Cena za službu je uvedena v Produktové specifikaci nebo Ceníku služeb za podmínek a se splatností uvedenou v Produktové specifikaci. Není-li v Produktové specifikaci uvedena splatnost a ostatní podmínky pro placení ceny za Služby, řídí se splatnost a ostatní podmínky ostatními Smluvními dokumenty. Není-li stanoveno jinak, jsou ve Smluvních dokumentech uvedeny ceny bez DPH.

3. Doba, na kterou je smlouva uzavřena

3.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li pro daný produkt nebo službu v Produktové specifikaci sjednána jinak.

4. Závěrečná ustanovení

4.1. Veškeré změny této smlouvy lze uzavírat pouze písemně nebo elektronicky s Oprávněným podpisem.

4.2. Další Služby nebo změny stávajících Služeb zabezpečené Poskytovatelem budou provedeny na základě nové Produktové specifikace nebo písemného dodatku ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami, případně na základě písemné objednávky Uživatele. Písemná objednávka Uživatele je pro Uživatele závazná se všemi důsledky z toho vyplývajícími. Po akceptaci Poskytovatelem se nová Produktová specifikace stává součástí této Smlouvy.

4.3. Uživatel svým podpisem stvrzuje souhlas se Všeobecnými podmínkami pro poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Dial Telecom, a.s. a ostatními Smluvními dokumenty tak, jak jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách, seznámil se s nimi, byl poučen o jejich obsahu a potvrzuje, že jsou pro něj závazné. Smluvní vztah založený touto Smlouvou se řídí touto Smlouvou a Všeobecnými podmínkami a ostatními smluvními dokumenty. Ukončení účinnosti této Smlouvy neznamena pro smluvní strany zánik povinnosti smluvních stran vyplývajících pro smluvní strany z této Smlouvy, nejsou-li vázány na ukončení účinnosti Smlouvy, Produktové specifikace, Všeobecných podmínek nebo jiných smluvních dokumentů.

4.4. Tato Smlouva je účinná okamžikem podpisu této Smlouvy oběma Smluvními stranami s tím, že zřízení Služby a nárok smluvních stran na plnění nastává okamžikem uvedeným ve Všeobecných podmínkách pro poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Dial Telecom, a.s.

4.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

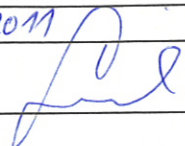
4.6. Smluvní strany potvrzují, že tato Smlouva nebyla uzavřena v rozporu se zásadami poctivého obchodního styku.

4.7. Uskutečněný předmět plnění bude hrazen bezhotovostním stykem formou měsíčních faktur, které budou vystaveny za užití služeb za předchozí měsíc. Faktury jsou splatné do 14 kalendářních dnů ode dne jejich vystavení. Vyúčtování bude prováděno vždy do 5. dne v měsíci. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z účtu uživatele.

Faktury budou obsahovat číslo smlouvy a všechny údaje uvedené v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Česká republika - Ústav pro studium totalitních režimů jejímž jménem jedná ředitel Ústavu pro studium totalitních režimů, pan Mgr. Daniel Herman

Poskytovatel garantuje zřízení a předání služby Uživateli k 1.12.2011 za předpokladu, že Uživatel doručí do 21.10.2011 Poskytovateli podepsanou smlouvu a jednotlivé produktové specifikace nebo písemnou závaznou objednávku služeb s podepsaným formulářem - Souhlas majitele objektu s umístěním zařízení - pro lokalitu Uživatele. V opačném případě nemůže Poskytovatel termín zřízení a předání služeb garantovat.

Datum a podpis oprávněné osoby Uživatele	Datum a podpis oprávněné osoby Poskytovatele
Datum:	Datum: 24.10.2011
Podpis: 	Podpis: 



Dial Telecom
Dial Telecom, a.s.
Křížkova 36a/237, 186 00 Praha 8 - Karlín
IČO: 28175492 DIČ: CZ28175492

Produktová specifikace služby PROFI INTERNET



Identifikační údaje

Poskytovatel	Dial Telecom, a.s., Praha 8, Karlín, Křižíkova 36a/237, PSČ 18600, zaps. v OR Měst.soudu v Praze oddíl B., vložka 12529
Účastník	Česká republika - Ústav pro studium totalitních režimů
Číslo produktové specifikace	54692-89349-1
Faktura se zasílá na adresu	Siwecova, 2428/2, Praha 3, Žižkov, 13000

Produktové údaje

Název služby	PROFI INTERNET
Technický kontakt	Jiří Lundák, Systémový inženýr, správce sítě USTR a ABS
Rychlost připojení [kbps]	102400
Kvalita rychlosti připojení	garantovaná
SLA	SLA5
Eskalační kontakt	Jiří Lundák, Systémový inženýr, správce sítě USTR a ABS
Rozšířené nastavení CPE	ano
Adresa předání služby 1	Praha 3-Žižkov, Siwecova 2428/2, 13000
Typ předávacího rozhraní 1	Ethernet 100Base-TX (metallic)

Cenové a platební údaje

Jednorázová cena celkem	10000 Kč
Periodická cena celkem	19500 Kč
Perioda fakturace	1 měsíc

Cenové údaje jsou uvedeny bez DPH, která bude účtována v souladu s platnými právními předpisy.

Časové údaje

Datum zřízení/změny	1.12.2011
Datum ukončení služby	30.11.2012

Další požadavky a ujednání

Připojení bude realizované v licencovaném bezdrátovém pásmu. Služba bude zakončena zařízením poskytovatele (L3 switch). Nastavení třídy služby (CoS), nastavení kvality služby (QoS). Přidělení potřebného počtu IP adres dle požadavku uživatele.

Smlouvu projednal	Kamil Suškleb
--------------------------	---------------

Účastník svým podpisem stvrzuje souhlas se Všeobecnými podmínkami pro poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Dial Telecom, a.s. a ostatními Smluvními dokumenty tak, jak jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách, seznámil se s nimi, potvrzuje, že jsou pro něj závazné a konzumace Služeb v souladu s touto Produktovou specifikací se řídí touto Produktovou specifikací, Smlouvou, a Všeobecnými podmínkami pro poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Dial Telecom, a.s. a ostatními smluvními dokumenty. Povinnost sledování změn těchto dokumentů Účastníkem se řídí platnými právními předpisy a Všeobecnými podmínkami pro poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Dial Telecom, a.s. a ostatními smluvními dokumenty. Ukončení účinnosti této Produktové specifikace neznamená pro Účastníka a Poskytovatele zánik povinnosti vyplývající pro ně ze Smlouvy, Produktové specifikace, Všeobecných podmínek nebo jiných smluvních dokumentů. Účastník svým podpisem stvrzuje, že Rozšířené nastavení CPE je poskytováno na žádost účastníka a poskytovatel neodpovídá za jeho správnost, funkčnost a bezpečnost.

Datum a podpis oprávněné osoby Účastníka	Datum a podpis oprávněné osoby Poskytovatele
Datum:	Datum: 14.10.2011
Podpis:	Podpis:

Dial Telecom
Dial Telecom, a.s.
Křižíkova 36a/237, 186 00 Praha 8 - Karlín
IČO: 28175492 DIČ: CZ28175492

**Všeobecné podmínky pro poskytování služeb
elektronických komunikací a jiných služeb
poskytovaných společností Dial Telecom, a.s.**

1. Předmět všeobecných podmínek

1.1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanovují podmínky, za nichž společnost Dial Telecom, a. s. poskytuje služby elektronických komunikací a případně další služby Účastníkům.

1.2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi společností Dial Telecom a.s. jako poskytovatelem služby (dále jen „Poskytovatel“) a fyzickou nebo právnickou osobou jako Účastníkem služby (dále jen „Účastník“).

1.3. Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí i jiné smlouvy než o poskytování služeb elektronických komunikací uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem, bylo-li tak Smluvními stranami ujednáno.

1.4. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

2. Definice základních pojmů

V těchto Všeobecných podmínkách mají následující slova níže uvedený význam. Jejich význam zůstává i v případě, že jsou uvedena v množném čísle, nezměněn. Pojmy uvedené v těchto Všeobecných podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.

- **Care Pack List:** Řád technické pomoci Účastníkům, který je součástí dokumentů poskytnutých Účastníkovi v tištěné podobě a/nebo v podobě dokumentu vyvěšeného na internetových stránkách Poskytovatele. Aktuální verze Care Pack Listu, která je pro Účastníka závazná, je vyvěšena na internetových stránkách Poskytovatele.

- **Ceník:** Smluvní dokument, který určuje ceny pro jednotlivé služby. Aktuálně platný Ceník je umístěn na webových stránkách Poskytovatele.

- **Dohoda o úrovni služeb nebo též SLA (Service Level Agreement)** stanovuje garantovanou dostupnost Služby ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených Poskytovatelem, garantovanou dobu opravy v případě výpadku poskytování Služby a termín dodání Služby. SLA dále definuje procesy pro dodání Služby, řešení chyb, které mohou na dodané službě vzniknout, plánované výpadky a řešení nouzových stavů. Postupy a procesy jsou závazné pro Poskytovatele i Účastníka. Varianty a rozsah SLA jsou uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele. Účastník je oprávněn učinit výběr z nabídky variant SLA uvedených na internetových stránkách Poskytovatele a provést objednávku vybrané varianty SLA podpisem Produktové specifikace s označením varianty SLA. Podpisem Produktové specifikace s variantou SLA oběma smluvními stranami se stává dohoda o úrovni služeb uveřejněná na internetových stránkách Poskytovatele závaznou jak pro Poskytovatele, tak pro Účastníka. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit rozsah jednotlivých variant SLA, označení jednotlivých variant SLA, šíři nabídky SLA nebo variantu SLA úplně zrušit s tím, že změna je účinná vůči oběma stranám vyvěšením aktuálního znění SLA nabídky na internetových stránkách Poskytovatele, s čímž Účastník výslovně souhlasí. Poskytovatel může s Účastníkem uzavřít i individuální dohodu o úrovni služeb s jiným rozsahem práv a povinností. Poskytovatel splní své závazky vyplývající ze SLA, pokud Účastník dodrží postupy, závazky a splní všechny povinnosti Účastníka vztahující se k SLA uvedené na internetových stránkách Poskytovatele. Podpisem Produktové specifikace s variantou SLA Účastník zároveň prohlásí, že se řádně a úplně seznámil se všemi podmínkami SLA vyvěšenými na internetových stránkách.

- **Koncové zařízení:** Zařízení, které umožňuje Účastníkovi využívat poskytovaných Služeb.

- **Minimální hovorné (Kredit hovorného, Minimální měsíční účet):** Část fixní měsíční platby vymezená v Produktové

specifikaci, Smlouvě nebo jiném smluvním dokumentu závazném pro Účastníka, kterou může zákazník provolat ve formě telefonních hovorů. Výše fixní měsíční platby včetně kreditu hovorného vyúčtováná zákazníkovi je nezávislá na skutečně provolaném objemu telefonních hovorů a v případech, kdy Účastník zkonzumuje Službu v menší míře než je fixní měsíční platba včetně kreditu hovorného, takto vzniklý rozdíl vyjádřený v penězích mu není Poskytovatelem vrácen ani se nezapočítává do konzumace Služeb či vyúčtování plateb dalších období. Hovorné za telefonní hovory uskutečněné nad výši kreditu hovorného bude vyúčtováno zvlášť jako variabilní část měsíční platby.

- **Oprávněná osoba:** Osoba, která je oprávněna činit právní úkony jménem Smluvní strany.

- **Oprávněný podpis:** Písemný nebo elektronický podpis Oprávněné osoby založený na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb podle zvláštního právního předpisu. Elektronický podpis může být užit pouze v případě, kdy Poskytovatel takovou formu podpisu Účastníkovi nabídne. Je-li možnost elektronického podpisu Účastníkovi nabídnuta a Účastník ji bude využívat při uzavírání smluvních vztahů s Poskytovatelem nebo při komunikaci s Poskytovatelem, pak je-li v těchto Všeobecných podmínkách zmíněna možnost jakéhokoli uzavírání smluvních vztahů, zřizování či rušení Služeb, komunikace nebo oznámení mezi Poskytovatelem a Účastníkem formou „písemně“, pak je tím myšlen i způsob užití elektronického podpisu.

- **Objednávka:** Dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Produktové specifikaci nebo Technické specifikaci, není Objednávka nedílnou součástí Smlouvy. Objednávka může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě další písemné objednávky Účastníkem (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže.

- **Pověřená osoba:** Osoba oprávněná Smluvní stranu zastupovat ve věci realizace Smlouvy.

- **Poskytovatel:** Služby jsou poskytovány společností Dial Telecom, a.s., IČ: 28175492, se sídlem Křižíkova 36a/237, Praha 8 - Karlín, PSČ 186 00 zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 12529.

- **Produktová specifikace:** Dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Objednávce nebo Technické specifikaci, není Produktová specifikace nedílnou součástí Smlouvy. Produktová specifikace může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě písemné objednávky Účastníkem (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže.

- **Provozní řád Kolokačního centra Poskytovatele:** Dokument, který upravuje podmínky pro využívání služeb Kolokačního centra Poskytovatele a který je součástí dokumentů poskytnutých Účastníkovi v tištěné podobě a/nebo v podobě dokumentu vyvěšeného na internetových stránkách Poskytovatele. Je účinný pouze pro Účastníky, kteří užívají služby Kolokačního centra Poskytovatele. Účastník potvrzuje seznámení s Provozním řádem Kolokačního centra Poskytovatele podpisem Smlouvy. Aktuální verze Provozního řádu Kolokačního centra Poskytovatele, která je pro Účastníka a Provozovatele závazná, je vyvěšena na internetových stránkách Poskytovatele. O změně Provozního řádu Kolokačního centra Poskytovatele je dotčený Účastník seznámen shodným způsobem jako o změně Všeobecných podmínek.

- **Sít' elektronických komunikací:** Veřejná komunikační síť elektronických komunikací ve smyslu Zákona, jejímž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.

- **Služba:** Služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a/nebo dalších Smluvních dokumentů. Službou může být poskytnutí i jiné služby – služby s přidanou hodnotou, zhotovení díla, nájem nebo dodání věci dle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.
- **Služba elektronických komunikací:** Služba poskytovaná za úplat, 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.
- **Smlouva:** Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Smluvními stranami, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi, případně jiná Smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- **Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací:** Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Smluvními stranami, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací.
- **Smluvní dokumenty:** Smlouva, Všeobecné podmínky, Produktová specifikace, Technická specifikace, Provozní podmínky, Ceník, Objednávka či jiné dokumenty tvořící nedílnou součást Smlouvy.
- **Smluvní strany:** Osoby uzavírající příslušnou Smlouvu, většinou Poskytovatel a Účastník Služby.
- **Účastník:** Každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o poskytování Služeb. Ve Smluvních dokumentech účinných před 1.4.2010 užíván pojem „Uživatel“.
- **Technická specifikace:** Dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Objednávce nebo Produktové specifikaci, není Technická specifikace nedílnou součástí Smlouvy. Technická specifikace může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě písemné Objednávky Účastníkem (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže.
- **Všeobecné podmínky:** Dokument, který stanoví všeobecné podmínky poskytování Služeb společností Poskytovatele.
- **Výpověď s přenesením (CAF):** Formulář, kterým Účastník žádá o ukončení smluvního vztahu a přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací. Účastník řádně vyplněný a podepsaný formulář doručí přejímajícímu poskytovateli.
- **Zákon:** Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.

3. Platnost a účinnost Smlouvy

3.1. Smlouva může být uzavřena písemně nebo elektronicky. Smlouva nabývá platnosti okamžikem její akceptace Oprávněnými zástupci Smluvních stran, tj. podpisem Smlouvy nebo potvrzením elektronického formuláře Poskytovatelem. Smlouva nabývá účinnosti dnem akceptace oprávněnými zástupci obou Smluvních stran, pokud se Smluvní strany nedohodly ve Smlouvě jinak.

4. Zřízení Služby

4.1. Zřízení Služby a tím i nárok Smluvních stran na plnění nastává okamžikem písemného oznámení Poskytovatele Účastníkovi o zprovoznění Služby, nebo okamžikem prvního použití Služby Účastníkem. Za den zřízení se považuje ta výše uvedená skutečnost, která nastala první. Oznámení o zprovoznění služby se provádí dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem prokazatelného odeslání Poskytovatelem s tím, že Účastník je pro

účely této Smlouvy plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení odesíláno. Účastníkovi se zřizují jednotlivé Služby na základě Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace.

4.2. Oprávněným podpisem Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace vzniká dílel smluvní vztah. Smluvní strany jsou oprávněny změnit, vypovědět nebo jinak zrušit buď celou Smlouvu nebo jednotlivé Služby zřízené Objednávkou, Produktovou specifikací nebo Technickou specifikací postupy a v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami. Zánikem díleli smluvního vztahu uzavřeného v rámci Smlouvy nezanikají automaticky ostatní díleli smluvní vztahy uzavřené v rámci Smlouvy na základě Objednávky či Specifikace, resp. ostatní smluvní vztahy uzavřené v rámci Smlouvy. Zánikem Smlouvy zanikají díleli smluvní vztahy v jejím rámci uzavřené.

4.3. Poskytovatel má právo podmínit změnu jednotlivé Služby zaplacením dlužných cen za poskytované Služby.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel se zavazuje:

- 5.1.1. zřídit a poskytovat Služby Účastníkovi, který o to požádá, a to v souladu se Smlouvou a dalšími Smluvními dokumenty s tím, že neodpovídá za obsah přenášených zpráv jakoukoli poskytovanou Službou;
- 5.1.2. umožnit Účastníkovi seznámit se s platnými Smluvními dokumenty pro Účastníkem objednanou Službu;
- 5.1.3. informovat Účastníka o podstatných změnách Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, Všeobecných podmínek, Ceníku, Produktové specifikace a Technické Specifikaci nejméně jeden měsíc před účinností této změny; a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele), není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

5.2. Poskytovatel je oprávněn:

- 5.2.1. jednostranně provést úpravu cen poskytovaných Služeb z důvodu změny cen vstupů, v důsledku legislativních změn, na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje telekomunikačního trhu, kdykoli v průběhu kalendářního roku a dále ve výši odpovídající míře inflace uveřejněné pro předešlé období, aniž by takové zvýšení cen znamenalo změnu Smlouvy, Objednávky, Produktové nebo Technické specifikace;
- 5.2.2. jednostranně měnit Všeobecné podmínky s tím, že jejich změnu oznámí písemně Účastníkovi. Písemné oznámení může být provedeno i elektronickou poštou, faxem nebo ve vyučování služby. V případě sporu se má zato, že povinnost Poskytovatele byla splněna odesláním tohoto oznámení Účastníkovi na jeho poslední známou adresu, telefonní číslo či kontakt elektronické pošty. Práva a povinnosti Účastníka související se změnou Všeobecných podmínek jsou stanovena Zákonem;
- 5.2.3. obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem;
- 5.2.4. změnit účastnická čísla stanice v naléhavých technických případech i bez souhlasu Účastníka. Změna musí být provedena až po předchozím upozornění Účastníka Poskytovatelem;
- 5.2.5. zákonnými prostředky ověřit důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnosti plnit své závazky, s čímž Účastník souhlasí;
- 5.2.6. omezit poskytování Služby dle článku 12 Všeobecných podmínek.

6. Práva a povinnosti Účastníka

6.1. Účastník se zavazuje:

- 6.1.1. užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy. V případě, že Účastník není Uživatelem Služby elektronických komunikací a Službu elektronických komunikací poskytuje dále třetím stranám, zavazuje se plnit zákonné povinnosti zj. pak



- povinnosti uložené provozovateli sítě a/nebo poskytovateli služby elektronických komunikací Zákonem;
- 6.1.2 řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu;
- 6.1.3 na zařízení Poskytovatele nebo poskytovatele přístupu připojovat pouze zařízení, které má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu. Účastník odpovídá za stav a nastavení svého zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele nebo poskytovatele přístupu, včetně nastavení parametrů;
- 6.1.4 starat se o Koncové zařízení, které má v užívání s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení nebo poškození Poskytovateli a v případě poškození Koncového zařízení poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost;
- 6.1.5 nezasahovat bez písemného souhlasu Poskytovatele do zařízení Poskytovatele, měnit parametry Služby ani podnikat jakékoliv kroky, které by omezovaly ostatní účastníky sítě elektronických komunikací;
- 6.1.6 písemně potvrdit převzetí Koncového zařízení, které mu Poskytovatel poskytl k naplnění poskytnutí Služeb s tím, že zařízení zůstává po celou dobu ve vlastnictví Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Účastník se zavazuje zařízení po skončení smluvního vztahu mezi Smluvními stranami bez prodlení vrátit Poskytovateli. V případě pochybnosti o skončení smluvního vztahu se Smluvní strany budou řídit až do vyřešení sporné situace názorem Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;
- 6.1.7 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;
- 6.1.8 oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny; v případě nesplnění této povinnosti nese Účastník odpovědnost za vzniklou škodu;
- 6.1.9 zajistit Poskytovateli potřebnou součinnost;
- 6.1.10 zajistit souhlas majitele objektu s provedením stavebních a instalačních prací nutných k provozování Služby. Účastník je povinen zajistit i další podklady nutné k provedení projektové dokumentace a k získání všech potřebných povolení. V případě, že souhlas vlastníka objektu nebo osoby, která je vlastníkem objektu pověřena, bude odvolán, neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníkem nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Účastník je povinen poskytnout nebo zajistit Poskytovateli bezplatně prostory vhodné pro umístění zařízení potřebného k poskytování Služby, a to po celou dobu trvání Smlouvy. Účastník je povinen toto zařízení na vlastní náklady připojit k výrobcem předepsanému napájení a zabezpečit před jeho poškozením nebo odcizením. V opačném případě neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníkem nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak;
- 6.1.11 umožnit Poskytovateli přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem údržby, opravy nebo výměny;
- 6.1.12 poskytnout Poskytovateli nebo osobám Poskytovatelem pověřeným potřebnou součinnost při instalaci, deinstalaci a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označit Poskytovateli nebo osobě Poskytovatelem pověřené skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná;
- 6.1.13 zamezit přístup k poskytnutým Službám třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

6.2. Účastník je oprávněn:

- 6.2.1. užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy;
- 6.2.2. požádat o změnu Smlouvy;
- 6.2.3. obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele;
- 6.2.4. uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.

7. Seznam Účastníků veřejné telefonní služby, Informace o účastnických číslech

7.1. Účastník může dát ve Smlouvě či jiných Smluvních dokumentech souhlas se zpracováním a uchováním svých identifikačních údajů Poskytovatelem a jejich předáním poskytovateli pro účely vydání v jednotném telefonním seznamu. Údaje zpracované dle předchozí věty může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Účastníků, případně i pro vydávání telefonního seznamu Účastníků služby. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Účastník vyslovil předem souhlas.

7.2. Oprava nebo změna údajů pro účely určitého vydání telefonního seznamu se do stanoveného vydání telefonního seznamu promítne pouze tehdy, pokud ji Poskytovatel obdrží před uzavěrkou podkladů pro určité vydání telefonního seznamu. V opačném případě bude změna promítnuta v dalším následujícím vydání telefonního seznamu.

8. Přenositelnost telefonního čísla

8.1. Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 Zákona) zajišťuje příslušný provozovatel sítě elektronických komunikací, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy. Požádá-li Účastník o přenos telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, je Poskytovatel povinen, v souladu s právními předpisy, přenos zajistit. K přenosu telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací je nutné Poskytovateli doručit Účastníkem řádně podepsaný formulář – „Výpověď s přenesením“. Poskytovatel odpovídá za řádné doručení formuláře „Výpovědi s přenesením“ opouštěnému poskytovateli, bez kterého nemůže být číslo přeneseno. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě stanovené zákonem, případně ve lhůtě delší, byla-li ve formuláři - „Výpověď s přenesením“ taková uvedena.

8.2. Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby, přičemž podrobné podmínky přenesení telefonního čísla Účastníka do sítě elektronických komunikací Poskytovatele jsou stanoveny ve Smlouvě, dalších Smluvních dokumentech a formuláři „Výpověď s přenesením“.

8.3. V případě, že Účastník přenáší telefonní číslo od Poskytovatele do sítě elektronických komunikací jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací a Smlouva nebo jednotlivá Služba uzavřená s Poskytovatelem, nebyla ze strany Účastníka ukončena, bude Smlouva nebo jednotlivá služba ukončena na základě přejímáním poskytovatelem zaslaného formuláře - „Výpovědi s přenesením“ ke dni přenosu telefonního čísla.

8.4. Dojde-li k předčasnému ukončení Smlouvy nebo Služby na základě „Výpovědi s přenesením“ (zj. před uplynutím minimální doby užívání), je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v bodu 9.7 těchto všeobecných podmínek.

9. Ceny služeb a platební podmínky

9.1. Cena za poskytované Služby a podmínky úhrady jsou stanoveny v Objednávce, Produktové specifikaci, Technické specifikaci nebo Ceníku služeb platném ke dni podpisu Smlouvy, případně ve Smlouvě.

9.2. Vyúčtování platby za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude Poskytovatelem vystaveno a podáno u subjektu poskytujícího poštovní služby jako běžná zásilka, případně dodáno jiným způsobem. Účastník dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že mu bude vyúčtování za odebrané Služby doručeno pouze elektronicky, uzná-li to Poskytovatel za vhodné nebo účelné, nebo



bude doručení vyúčtování provedeno více způsoby s tím, že každý způsob doručení je považován za průkazný. Účastník má však vždy právo Poskytovatele vyzvat k doručení vyúčtování poštovní zásilkou. Vyúčtování bude odesláno tak, aby mohlo být dodáno Účastníkovi do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období na adresu jím naposledy oznámenou. Zúčtovacím obdobím je období stanovené Poskytovatelem, které nesmí být při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě delší než 90 kalendářních dnů a nemusí být shodné s kalendářním měsícem, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník může za plátce cen za poskytnuté Služby označit i jinou osobu. Je-li plátcem jiná osoba než Účastník, dodává Poskytovatel vyúčtování ceny označenému plátcovi na adresu naposledy oznámenou Účastníkem.

9.3. Účastník je povinen účtovanou částku uhradit na účet Poskytovatele tak, aby nejpozději v den splatnosti byla částka připsána na účet, jinak je Účastník v prodlení. Splátnost vyúčtované částky u jednorázových služeb je 14 dní, u pravidelných plateb vždy 15. dne následujícího měsíce, není-li uvedeno jinak. Neobdržel-li Účastník vyúčtování nebo neobdržel-li vyúčtování včas dle ustanovení těchto Všeobecných podmínek, je povinen uhradit na účet Poskytovatele platby fixních plateb nebo paušálních plateb v termínu do 15. dne následujícího měsíce. Rozdíl v takto uhrazených platbách a platbách v plné výši, ke kterým je za zúčtované období Účastník povinen, bude Účastníkovi vyúčtován Poskytovatelem v náhradním termínu. Pokud Účastník uhradil platby dle tohoto článku a poté obdržel vyúčtování plateb v plné výši, ke kterým je za zúčtované období povinen, je povinen uhradit rozdíl v již zaplacené platbě dle tohoto článku a plateb v plné výši, aniž by obdržel vyúčtování na rozdíl plateb dle tohoto článku.

9.4. Jednorázové Služby budou Poskytovatelem zahrnuty do nejbližšího následného zúčtovacího období po poskytnutí jednorázové Služby Účastníkovi.

9.5. Pravidelné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Účastníkovi zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období, pokud není mezi Smluvními stranami sjednáno jinak.

9.6. V případě, že Služba bude placena předem (tzv. předplatné), bude částka uhrazena na základě faktury – daňového dokladu se splatností jeden den před zahájením předplaceného období.

9.7. V případě, že Účastník obdrží na základě předplatného na určité období slevu nebo jinou výhodu nebo pokud Účastník uzavřel Smlouvu, Objednávku, Produktovou specifikaci nebo Technickou specifikaci na dobu určitou nebo se zavázal k odběru Služby na určité minimální časové období a na základě toho získal slevu nebo jinou výhodu a před vypršením této doby dojde ke zrušení Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace zániku nebo výpovědi této Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace nebo dojde k odstoupení od Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace Účastníkem před vypršením předplaceného období, je Poskytovatel oprávněn požadovat doplacení poskytnuté slevy nebo jiné výhody. Dále je Poskytovatel oprávněn za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání nebo vypršením doby určité vyúčtovat Účastníkovi jednorázový poplatek ve výši:

- a) součtu fixních měsíčních plateb u veřejné telefonní služby,
- b) součtu paušálních plateb u ostatních služeb elektronických komunikací.

Stejně tak je Poskytovatel oprávněn postupovat v případě, kdy je Účastník v prodlení s placením předplatného o více než 10 pracovních dní.

9.8. Pevné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Účastníkovi. Pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou vypočítány jako platba za jeden den zúčtovacího období vynásobená délkou neúplného zúčtovacího období. Platba za jeden den se vypočítává jako pevná platba za zúčtovací období dělená skutečným počtem dní v zúčtovacím období.

9.9. Variabilní platby jsou účtovány na základě měřené jednotky podle pravidel stanovených Poskytovatelem ve Smlouvě, Objednávce, Produktové specifikaci, Technické specifikaci nebo Ceníku služeb.

9.10. Pokud dojde ke změně Služby, cena za změněnou Službu se účtuje ode dne provedení změny.

9.11. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby na jedné faktuře (daňovém dokladu), včetně plateb za Služby poskytované třetí stranou, které je Poskytovatel oprávněn od Účastníka požadovat.

9.12. Účastník je oprávněn si proti pohledávkám Poskytovatele započítat pouze pravomocně přiznané a nesporné pohledávky vůči Poskytovateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

9.13. Poskytovatel je oprávněn předat vymáhání pohledávek vůči Účastníkovi třetí osobě. Účastník je povinen s touto třetí stranou jednat jako s řádně zmocněnou osobou Poskytovatele. Veškeré náklady Poskytovatele na vymáhání pohledávky od Účastníka nese Účastník.

10. Závady, poruchy a servisní zásahy

10.1. Poskytovatel je povinen po nahlášení závady Účastníkem, za kterou zodpovídá Poskytovatel, bezodkladně zahájit práci na jejím odstranění a na vlastní náklady závadu co nejdříve odstranit.

10.2. Pokud Účastník zjistí Závadu na Službě Poskytovatele, oznámí toto bez zbytečného odkladu na kontaktní místa Poskytovatele, a to buď telefonicky, faxem, prostřednictvím e-mailu nebo jiným způsobem umožňujícím identifikaci Účastníka. Při ohlášení poruchy je Účastník povinen se identifikovat způsobem zamezujícím záměnu s jiným Účastníkem, nebude-li Závada oznámena způsobem, který současně automaticky identifikuje Účastníka, oznámit číslo Smlouvy, pod kterým je smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem uzavřen a jasně identifikovat Službu, na které oznamuje Závadu. Neprokáže-li Účastník při ohlašování Závady uvedené identifikace, neodpovídá Poskytovatel za řádné a včasné odstranění Závady s tím, že je oprávněn v odůvodněných případech odstranění Závady odmítnout do doby, než budou výše uvedené identifikace Účastníkem Smlouvy řádně prokázány.

10.3. Poskytovatel zodpovídá pouze za Závady a poruchy na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Účastníkovi náklady na zjišťování a odstraňování Závady v případě, že se po nahlášení Závady objektivně prokáže, že Závada byla zaviněna Účastníkem nebo že vůbec nenastala.

10.4. Závadou není přerušení napájení na zařízení Poskytovatele umístěném v prostorech Účastníka.

10.5. Účastník je povinen zajistit přístup Pověřeným osobám Poskytovatele k zařízení umístěnému v objektu Účastníka tak, aby bylo možno bezodkladně provést odstranění závady. V případě, že tak Účastník neučiní, doba, po kterou není možno na odstranění pracovat, se nepočítává do doby Závady. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé nezajištěním přístupu k zařízení Poskytovatele v objektu Účastníka.

11. Reklamační podmínky

11.1. Právním Účastníka je reklamovat kvalitu, rozsah a výši ceny za Služby. Reklamáce musí být podána písemně poštou, faxem nebo elektronicky. Reklamáce musí být v souladu s § 64 odst. 8 Zákona podána neodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo reklamovat zanikne. Podání reklamáce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování. Při přerušení provozu Služby elektronických komunikací z důvodu závad sítě elektronických komunikací provozované Poskytovatelem trvajících nepřetržitě déle než čtyři kalendářní dny, sníží Poskytovatel ceny za používání Služby o poměrnou část za každý den přerušení provozu, není-li dohodnuto jinak. Vždy však v případě, nenese-li za závadu síť elektronických komunikací odpovědnost Účastník. Podmínkou je, že Účastník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady nebo se Poskytovatel o vzniku takovéto závady dozví jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu). Tato lhůta se počítá ode dne, kdy Účastník oznámil Poskytovateli závadu nebo se Poskytovatel o závadě dozvěděl jinak.



11.2. Reklamuje-li Účastník kvalitu služby a prokáže-li se, že chyba, která byla reklamována, nebyla způsobena Poskytovatelem nebo ji nemohl Poskytovatel ovlivnit, vzniká Poskytovateli právo na vyúčtování nákladů, které mu takovou neoprávněnou reklamací vznikly.

12. Omezení a pozastavení poskytování Služby

12.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

- 12.1.1 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;
- 12.1.2 krizových situací, zejména ve smyslu § 98 a násl. Zákona;
- 12.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují poskytování Služby;
- 12.1.4 existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc);
- 12.1.5 důvodného podezření, že Účastník užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy nebo při zneužití Služby nebo podezření na zneužití Služby Účastníkem či třetí osobou;
- 12.1.6 Účastník je v prodlení s úhradou platby za poskytovanou Službu a nesjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od doručení výzvy k nápravě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé. Upozornění je považováno za prokazatelné, bude-li Poskytovatelem odesláno Účastníkovi způsobem shodným jako v čl. 9.2 těchto VP. S tímto způsobem oznámení Účastník podpisem Smlouvy souhlasí.

12.2. Omezení nebo pozastavení Služby z důvodu na straně Účastníka, zj. pak prodlení placení nebo nedodržování smluvních podmínek, neomezuje nároky Poskytovatele na úhradu cen dle Smlouvy, Produktové specifikace, Technické specifikace nebo dalších dokumentů.

12.3. Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví.

12.4. Poskytovatel je oprávněn, došlo-li k omezení nebo pozastavení Služby z důvodu na straně Účastníka, za opětovné obnovení omezené nebo pozastavené Služby, účtovat Účastníkovi dle Ceníku služeb poplatek. V případech zvláště zřetele hodných, nemusí být poplatek dle tohoto článku ze strany Poskytovatele účtován.

12.5. Na základě písemné žádosti Účastníka zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné Služby nezajišťuje jiný poskytovatel služby elektronických komunikací. Tato služba je účtována dle aktuálního Ceníku dané Služby.

13. Odstoupení od smlouvy

13.1. Smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tzn. dnem doručení písemného odstoupení od smlouvy druhé straně, v případě podstatného porušení smluvních podmínek druhou stranou nebo v případě, že na některou ze Smluvních stran bude prohlášen konkurz nebo Smluvní strany vstoupí do likvidace. V případě nepodstatného porušení Smlouvy nebo v případě, kdy nebyly splněny předpoklady okamžitého odstoupení, platí zákonná ustanovení.

13.2. Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele považuje případ, kdy Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na majetku Účastníka, který Poskytovatel od Účastníka převzal.

13.3. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se nepovažuje přerušeni nebo omezení Služby z důvodů uvedených v článku 12 těchto Všeobecných podmínek, či z jiných obecně závažných důvodů.

13.4. Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení Smlouvy ze strany Účastníka považují případy opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka. Za vážné neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka je považováno užívání Služby v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy nebo důvodného podezření, že Účastník

zneužívá síť elektronických komunikací a to zejména následujícím způsobem:

- 13.4.1. Účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje;
- 13.4.2. komunikace Účastníka porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- 13.4.3. Účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- 13.4.4. Účastník neoprávněně využívá data, systémy a síť nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- 13.4.5. Účastník porušuje bezpečnost a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- 13.4.6. Účastník zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Účastníkům, systémů nebo sítí s nekalým úmyslem nebo v rozporu se zákonem a těmito podmínkami;
- 13.4.7. Účastník rozesílá nevyžádanou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
- 13.4.8. Účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům, tedy i Účastníkům jiných poskytovatelů veřejné telefonní služby;
- 13.4.9. Účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání.

14. Odpovědnost za škodu

14.1. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi náhradu škody, včetně ušlého zisku, která vznikne v důsledku přerušeni Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá dále za jakoukoli škodu vzniklou v důsledku vyšší moci.

14.2. V ostatních případech neuvedených v článku 14.1 Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši jednoho sto tisíc korun českých, není-li domluveno jinak.

14.3. Pokud má Účastník věci ve svém vlastnictví nebo nájmu uloženy v prostorách Poskytovatele, jsou takové věci pojištěny na základě smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a pojišťovací společností. V případě pojistné události Poskytovatel nenes odpovědnost za ušlý zisk a případná data uložená v těchto věcech.

14.4. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu Služby nebo za vadně poskytnutou Službu, pokud Účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele dle článku 11.1. Všeobecných podmínek.

14.5. Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby nebo které Službu v rámci obchodně závazkových vztahů poskytl.

15. Ochrana důvěrných informací a dat

15.1. Smluvní strany se zavazují všechny informace a údaje o druhé smluvní straně, které vyplývají ze smluvního vztahu založeného Smlouvou, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, zpracovávat a využívat jen v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo s dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu. Poskytovatel nepřipustí odposlech, ukládání zpráv nebo jiné druhy zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými než jsou Účastníci, bez souhlasu dotčených Účastníků, pokud zákon nestanoví jinak.

15.2. Provozní a lokalizační údaje může Poskytovatel bez dalšího zpracovávat pouze v rozsahu, který je nezbytný pro poskytování Služby, dále za účelem vyúčtování ceny za Službu poskytnutou

Účastníkovi, a to pouze po dobu stanovenou zvláštním právním předpisem.

15.3. Účastník tímto uděluje Poskytovateli a společností přímo nebo nepřímo Poskytovatelem ovládaným nebo společností, které jsou ovládány toutéž osobou jako Poskytovatel přímo, či nepřímo, anebo společností, které přímo nebo nepřímo ovládají Poskytovatele, souhlas se zpracováním vlastních osobních nebo identifikačních údajů, dále provozních a lokalizačních údajů zpracovávaných nad rámec zákona za dále uvedenými účely, a to po dobu trvání účastnického vztahu a dvanáct měsíců po ukončení smluvního vztahu:

- 15.3.1. využití podrobnosti jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se Smlouvy a jejích příloh;
- 15.3.2. poskytování služeb s přidanou hodnotou, pokud přichází do úvahy dle konkrétního typu služby, v rozsahu a trvání dle příslušné Specifikace;
- 15.3.3. použití automatických volacích systémů bez zásahu člověka za účelem přímého marketingu;
- 15.3.4. shromáždění osobních a identifikačních údajů Účastníka k vydání seznamu Účastníků, po bezplatné předchozí informaci o účelu tištěného nebo elektronického seznamu Účastníků, který bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb dotazů a o dalších možnostech využití založených na vyhledávacích funkcích obsažených v elektronických verzích seznamu.

15.4. Souhlas ke zpracování údajů za účely dle odst. 15.3 je dobrovolný. Účastník má právo svůj souhlas k takovému zpracování vzít kdykoliv zpět. Udělením souhlasu za účelem podle odst. 15.3.1 není dotčeno právo Účastníka, aby bylo u jeho údajů uveřejněných v seznamu Účastníků uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu a dále možnost ověřovat, žádat opravu nebo odstranění osobních údajů ze seznamu.

15.5. Účastník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem Zákaznického centra Poskytovatele, s jiným pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a dále Účastník souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

15.6. Účastník současně tímto opravňuje Poskytovatele předat údaje získané za účely uvedenými v odst. 15.3. ke zpracování třetím stranám, které pro Poskytovatele zajišťují zj. následující služby - podporu marketingu, vydávání seznamů nebo poskytování služeb s přidanou hodnotou.

15.7. Poskytovatel je povinen u všech volání na čísla tísňového volání bezodkladně zpřístupnit subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem těchto volání, lokalizační a jiné údaje, které umožňují identifikaci volajícího.

15.8. Účastník bere na vědomí, že zpráva a s ní spojené údaje, které si vyměňuje nebo přenáší s kontaktním místem Poskytovatele prostřednictvím veřejně dostupné služby elektronických komunikací, mohou být Poskytovatelem monitorovány, a to výhradně za účely záznamu transakcí, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality), a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam.

15.9. Poskytovatel i Účastník jsou povinni dodržovat mlčenlivost o důvěrných informacích týkajících se důležitých podmínek Smlouvy a o důvěrných informacích získaných v průběhu jednání i při realizaci Smlouvy. Tyto informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen v případech stanovených zákonem nebo po oboustranné dohodě.

15.10. Poskytovatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím přenášejícím v síti, pokud k tomu nedošlo zaviněním Poskytovatele.

15.11. Účastník uděluje Poskytovateli souhlas s uvedením svých dat do referenční listiny Poskytovatele.

16. Trvání, změna a ukončení smlouvy

16.1. Smlouva se uzavírá písemně na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Smlouva musí být vždy opatřena Oprávněným podpisem Smluvních stran.

16.2. Smlouvu lze měnit písemně číslováním dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami nebo nahrazením platné Produktové nebo Technické specifikace, novou Produktovou nebo Technickou specifikací, Objednávkou podepsanou oběma Smluvními stranami.

16.3. Převod povinností a práv Účastníka na třetí stranu lze provést pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.

16.4. Pokud dojde ke změně nebo ukončení Smlouvy před zahájením Služby, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli již vynaložené prostředky.

16.5. Smluvní vztah končí uplynutím dohodnuté doby, výpovědí, odstoupením některé ze smluvních stran od smluvního vztahu nebo dohodou smluvních stran.

16.6. Při podstatné změně Všeobecných podmínek, která by pro Účastníka představovala jejich zhoršení, je Účastník oprávněn vypovědět Službu/Smlouvu, které se dané změna týká, bez sankce do 14 dnů od data nabytí účinnosti podstatných změn smluvních podmínek; výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Toto právo Účastníkovi nenáleží v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu nebo v případě, že Poskytovatel při vznesení námitky zhoršení smluvních podmínek Účastníkem, zachová pro Účastníka v platnosti původní znění smluvních podmínek.

16.7. V ostatních případech, pokud není smluvně nebo v těchto podmínkách stanoveno jinak, mohou Smluvní strany vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou.

16.8. Výpovědní lhůta začíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé straně. Není-li smluvně stanoveno jinak, vztahuje se výpovědní lhůta ke každé části Smlouvy a/nebo Službě a/nebo Objednávce a/nebo Produktové specifikaci a/nebo Technické specifikaci zvlášť.

16.9. Smlouva může být zrušena písemnou dohodou obou Smluvních stran.

16.10. Účastník má povinnost umožnit neprodleně po ukončení Služby vrácení veškerého hmotného i nehmotného majetku zapůjčeného Poskytovatelem za účelem provozování Služby. V případě, že tak neučiní ani do 30 kalendářních dnů po ukončení Služby a výzvě k navrácení majetku, má Poskytovatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 1,5násobku pořizovací ceny zařízení.

16.11. Písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení od Smlouvy se považují za doručené dnem jejich faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení předáno k doručení na adresu druhé Smluvní strany uvedenou ve Smlouvě.

16.12. Odstoupením od Smlouvy, zrušením Smlouvy nebo zánikem Smlouvy nezaniká povinnost vyrovnat veškeré smluvní závazky, stejně jako nezaniká právo Smluvní strany na náhradu škody nebo Smluvní pokutu, byla-li smluvna. Veškeré závazky budou vyrovnány do 30 kalendářních dnů po ukončení smluvního vztahu.

17. Společná a závěrečná ustanovení

17.1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění a č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, v platném znění. Spory týkající se předmětu smluvního vztahu vyplývající ze Smlouvy budou řešeny nejprve smírnou cestou, následně ve správním nebo soudním řízení.

17.2. Pro účely těchto Všeobecných podmínek se za dodanou považuje písemnost:

- předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za dodanou je

považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době,

- doručená elektronicky zejména formou e-mailu nebo Faxové zprávy,
- dodaná jiným způsobem dle těchto Všeobecných podmínek.

17.3. V případě existence cizojazyčného znění Smluvních dokumentů, je vždy závazné jejich české znění.

17.4. V případě, že se Smluvní dokumenty dostanou do přímého rozporu, mají přednost ustanovení dokumentů v tomto pořadí: Objednávka, Produktová specifikace, Smlouva, Číslované dodatky smlouvy, Dohoda o úrovni služeb, Technická specifikace, Všeobecné podmínky, Provozní podmínky, Ceník služeb.

17.5. Ukončení účinnosti Smlouvy neznamená pro smluvní strany zánik povinnosti smluvních stran vyplývající pro smluvní strany ze Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace, Technické specifikace, Všeobecných podmínek nebo jiných smluvních dokumentů.

17.6. Účinnost těchto Všeobecných podmínek počíná od 1. 4. 2010.

17.7. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují Všeobecné podmínky platné před nabytím účinnosti těchto Všeobecných podmínek.

17.8. Po přechodnou dobu počínající účinností těchto Všeobecných podmínek mohou být z provozních a technických důvodů na straně Poskytovatele uzavírány smluvní vztahy i podle tiskopisů používaných do účinnosti těchto Všeobecných podmínek. Tyto tiskopisy se považují za tiskopisy ve smyslu těchto Všeobecných podmínek. Smluvní vztahy uzavřené prostřednictvím těchto tiskopisů se řídí těmito Všeobecnými podmínkami, Produktovou specifikací, Objednávkou a ostatními smluvními dokumenty a považují se za vztahy uzavřené podle Smlouvy upravené v těchto Všeobecných podmínkách.

DOHODA O ÚROVNI SLUŽEB (SLA 5)

Základní parametry SLA 5

Garantovaná dostupnost služby: 99.9%

Garantovaná doba zřízení

tel.: +420 226 204 111, fax: +420 226 204 197, info@dialtelecom.cz, www.dialtelecom.cz,
Corso Karlín, Křížkova 36a/237, 186 00 Praha 8, IČO: 28175492, DIČ: CZ 28175492

Zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12529

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, Na Poříčí 24, 115 20 Praha 1, číslo účtu: 17530083/0300

OBSAH

1	Předání služby	3
2	Datum zřízení	3
3	Garantovaná dostupnost služby	4
4	Plánované práce a nouzové zásahy	5
5	Hlášení poruch	5
6	Závěrečná ustanovení	7

tel.: +420 226 204 111, fax: +420 226 204 197, info@dialtelecom.cz, www.dialtelecom.cz,
Corso Karlín, Křížkova 36a/237, 186 00 Praha 8, IČO: 28175492, DIČ: CZ 28175492

Zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12529

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, Na Poříčí 24, 115 20 Praha 1, číslo účtu: 17530083/0300

Tato dohoda o úrovni služeb ("SLA") se vztahuje ke všem službám dodávaným společností Dial Telecom, u nichž byla objednána a jejichž poskytnutí bylo potvrzeno podpisem produktové specifikace. Dohoda je účinná po celou dobu trvání služeb.

Poskytovatel není povinen v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. ve znění předpisů pozdějších uhrazovat Účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

Službami se pro účely této Dohody rozumí produkty služeb elektronických komunikací a činnosti, k jejichž poskytování se Dial Telecom zavázal ve Smlouvě nebo Produktové specifikaci, kterou smluvní strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou služby poskytovány a zároveň, kde se Dial Telecom zavázal k poskytování garance kvalitativních parametrů.

Pro odstranění všech pochybností, smluvní strany se zavazují a prohlašují že:

1 Předání služby

1.1 Datum zřízení služby ("Datum RFS") je míněn den, kdy Dial Telecom informuje Účastníka, že služba je funkční.

1.2 Účastník předá Dial Telecomu během dvou (2) pracovních dnů po přijetí předávacího protokolu:

- a) potvrzení o přijetí služby (formou podpisu a předání předávacího protokolu Dial Telecomu) nebo
- b) odmítnutí služby, pokud služba nebude plně funkční (Účastník nicméně nemá právo odmítnout službu pro nepodstatnou poruchu nebo nedostatek, které nemohou způsobit nefunkčnost Služby). V takovém případě je Účastník povinen popsat nedostatky a neshody během dvou (2) pracovních dnů od obdržení předávacího protokolu v rámci oznámení o odmítnutí převzetí služby. Doba od předání služby do doručení odmítnutí služby Dial Telecomu se nezapočítává z hlediska sankcí za nedodržení RFS do lhůt plnění RFS. Pokud Dial Telecom dostane oznámení o odmítnutí převzetí služby od Účastníka, provede Dial Telecom v rozumné míře takové práce, které jsou nutné pro odstranění nedostatků, s nimiž byl seznámen. Po dokončení těchto prací zopakuje Dial Telecom testy, aby prověřil, že parametry a funkčnost zřizované služby jsou ve shodě s parametry uvedenými na předávacím protokolu a objednávkou předávané služby.

1.3 Datum, ke kterému Účastník službu převezme (nebo datum kdy je možné usuzovat, že Účastník službu přijal, k čemuž dochází zejména tehdy, pokud Účastník v rozporu se smlouvou odmítne službu převzít; v takovém případě se má za to, že služba byla Účastníkem převzata), je datum RFS definované v tomto odstavci 1. Dial Telecom je oprávněn začít fakturovat každou službu, která byla Účastníkem převzata.

2 Datum zřízení

2.1 U všech dodávaných služeb provede Dial Telecom zřízení služby k datu, na němž se strany dohodly. Pokud je datum zřízení služby (RFS) zpožděno oproti dohodnutému datu zřízení služby z důvodů na straně Dial Telecomu, je Účastník odškodněn snížením jednorázového poplatku za zřízení dle tabulky uvedené níže. Účastník nemá právo na žádné další kompenzace nebo náhradu škody.

Zdržení oproti přislíbenému datu zřízení	Procentuální sleva z jednorázového poplatku
Méně než 6 pracovních dní	10 %
6-10 pracovních dní	20 %
11-15 pracovních dní	30 %
16-20 pracovních dní	50 %
21-25 pracovních dní	75 %
Více než 25 pracovních dní	100 %

tel.: +420 226 204 111, fax: +420 226 204 197, info@dialtelecom.cz, www.dialtelecom.cz,
Corso Karlín, Křížkova 36a/237, 186 00 Praha 8, IČO: 28175492, DIČ: CZ 28175492

Zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12529

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, Na Poříčí 24, 115 20 Praha 1, číslo účtu: 17530083/0300

3 Garantovaná dostupnost služby

3.1 Dial Telecom usiluje o dosažení nejvyšší možné míry spolehlivosti. Síť Dial Telecomu je monitorována a udržována 24 hodin denně každý den v roce.

3.2 Dial Telecom garantuje dostupnost služby po celou dobu trvání služby (garantovaná dostupnost služby). Délka měsíce pro výpočet kompenzace je standardizována na 30 dní (720 hodin).

$$\text{Dostupnost služby/ měsíc} = \frac{((720 - \text{součet trvání plánovaných prací v měsíci}) - (\text{součet trvání všech poruch v měsíci}))}{(720 - \text{součet trvání plánovaných prací v měsíci})} \times 100$$

3.3 Pokud Dial Telecom nedosahuje garantované dostupnosti služby pro všechny garantované služby, Účastník bude kompenzován slevou z ceny dle vzorce uvedeného v tabulce níže.

Měsíční dostupnost (%)	Sleva z pravidelné měsíční platby
(99,9 - 99,5>	10%
(99,5 - 99,0>	20%
(99,0 - 98,0>	35%
(98,0 - 97,0>	50%
(97,0 - 95,0>	75%
Méně než 95,0	100%

Jakákoliv sleva z měsíční platby vyplývající z nedodržení garantované dostupnosti služby bude vypočtena za každý měsíc od data RFS pro danou službu a bude odečtena od faktury v následujícím měsíci. Maximální měsíční sleva za nedostupnost služby a nedodržení SLA však činí nejvýše 100% z pravidelné měsíční platby za službu.

3.4 Do měsíční nedostupnosti služby nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady ve službě vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- Účastník požaduje od Dial Telecomu otestování služby, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
- Služba je změněna nebo upravena na pokyn Účastníka a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry služby definované tímto SLA nemohou být splněny.
- V případě zásahu vyšší moci;
- Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků v rámci služby nebo zařízení způsobených Účastníkem např. výpadek napájení v lokalitě u Účastníka.
- Doba, po kterou prokazatelně Účastník nedokáže zajistit přístup k zařízení pro provozování služby pro zástupce Dial Telecomu nebo pro osoby pověřené Dial Telecomem, aby provedli opravu poruchy.
- Účastník nedokáže zajistit dostupnost technické kontaktní osoby nebo kontaktní osoby pro eskalaci nebo písemně neinformuje o změně této kontaktní osoby a tímto opomenutím dojde ke zdržení odstranění poruchy.
- Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Účastníkem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Dial Telecomem.
- Plánované práce dle této dohody.
- Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Účastníka delší než 30 minut.

tel.: +420 226 204 111, fax: +420 226 204 197, info@dialtelecom.cz, www.dialtelecom.cz,
Corso Karlín, Křižkova 36a/237, 186 00 Praha 8, IČO: 28175492, DIČ: CZ 28175492

Zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12529

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, Na Pořící 24, 115 20 Praha 1, číslo účtu: 17530083/0300

- 3.5 Pro každou službu připraví Dial Telecom na měsíční bázi report kvality. Pokud dostupnost klesne pod garantovanou úroveň, zašle Dial Telecom report na email technické kontaktní osoby uvedené v produktové specifikaci.

4 Plánované práce a nouzové zásahy

- 4.1 Účastník dostane faxem nebo emailem přehledné a včasné upozornění od Helpdesku Dial Telecomu o plánovaných výpadcích na některých službách z důvodů údržby nebo jiných prací (včetně měření, řešení výpadků a upgrade technického vybavení) – „plánované práce“. Účastník je upozorněn na plánované práce alespoň 7 dní před započatím prací. Plánované práce jsou vyňaty z výpočtů garantované dostupnosti služby, pokud (a pouze do tohoto rozsahu) nepřesáhnou 12 hodin reálné nedostupnosti v kalendářním roce. Výjimkou z povinnosti upozornění v termínech uvedených v této dohodě je řešení nouzových zásahů, kdy je Účastníkovi poskytnuto v rozumné míře tolik informací, kolik je možné. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).
- 4.2 Dial Telecom informuje Účastníka pouze o takových plánovaných pracích, které ovlivní nebo mohou ovlivnit provoz služeb Účastníka.
- 4.3 Všechny plánované práce nebo nouzové zásahy jsou prováděny takovým způsobem, aby způsobily minimální přerušení provozu na kterékoliv službě. Výpadky z důvodů nouzových zásahů jsou zahrnuty do výpočtů garantované dostupnosti služby.
- 4.4 Upozornění o plánovaných pracích nebo naléhavých zásazích budou posílány na kontaktní osobu uvedenou v produktové specifikaci a eskalační kontaktní osobu uvedenou v produktové specifikaci. Upozornění budou zaslána na email a fax, pokud budou obě tyto položky v produktové specifikaci vyplněny. Účastník je povinen poslat potvrzení o přijetí informace týkající se plánované práce na email helpdesk@dialtelecom.cz nejpozději do 1 pracovního dne od obdržení upozornění z Dial Telecomu, že jsou tyto práce plánovány. V případě, že Dial Telecom do 1 pracovního dne neobdrží písemný nesouhlas s provedením plánované práce, budou práce považovány za schválené a bude se k nim přistupovat jako k plánovanému zásahu.

5 Hlášení poruch

5.1 Přijetí poruchy

Helpdesk Dial Telecomu provozuje Helpdesk pro přijímání informací o poruchách okruhů v režimu 24*7*365 na telefonním čísle +420 226 204 400. Účastník musí používat toto kontaktní číslo pro ohlášení poruchy, jinak Dial Telecom nemůže garantovat parametry SLA. Ohlášení poruchy služby je prováděno dle následující procedury:

Účastník:

- Sdělí svou identifikaci (jméno/společnost/adresa)
- Sdělí číslo příslušné služby uvedené na předávacím protokolu příslušné služby
- Poskytne informace týkající se poruchy
- Odsouhlasí začátek poruchy s operátorem Dial Telecomu

Operátor Dial Telecomu:

- Sdělí svou identifikaci
- Potvrdí převzetí poruchy od Účastníka
- Odsouhlasí začátek poruchy s Účastníkem
- Vloží data do nového trouble ticketu (TT) a sdělí číslo TT Účastníkovi

Pokud Účastník nezná přesné číslo služby a operátor Dial Telecomu musí službu identifikovat dotazem z databáze, je za začátek poruchy pro účely kalkulace SLA považován čas, kdy byla služba plně identifikována.

tel.: +420 226 204 111, fax: +420 226 204 197, info@dialtelecom.cz, www.dialtelecom.cz,
Corso Karlín, Křížkova 36a/237, 186 00 Praha 8, IČO: 28175492, DIČ: CZ 28175492

Zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12529

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, Na Poříčí 24, 115 20 Praha 1, číslo účtu: 17530083/0300

5.2 Odpověď na ohlášení poruchy a diagnostika

Po získání dostatečných informací z relevantního oddělení pro řízení sítě a z monitorovacího centra nebo jiných oddělení zapojených do řešení poruchy poskytne zaměstnanec Dial Telecomu řešící poruchu následující informace kontaktní osobě Účastníka:

- Sdělí svou identifikaci a název svého oddělení
- Číslo příslušné služby, jak je uvedeno na předávacím protokolu
- Číslo poruchy (číslo trouble ticketu)
- Začátek poruchy odsouhlasený Účastníkem
- Důvod výpadku, pokud je v daný okamžik znám (zpravidla porucha zařízení, výpadek trasy mimo území České republiky,...)
- Informace o krocích podniknutých k opravě poruchy (založeno na výsledcích diagnostiky, například: nutnost poslat techniky Dial Telecomu, aby mohla být lokalizována nebo opravena porucha na koncovém bodě v lokalitě Účastníka) a očekávaná doba trvání výpadku.

Tyto informace budou poskytnuty Účastníkovi dohodnutým způsobem telefonicky, faxem nebo emailem. Doba pro poskytnutí těchto informací je stanovena na 1 hodinu.

5.3 Odstranění poruchy

Porucha je odstraněna, když je služba obnovena, tedy když jsou všechny parametry služby plně ve shodě s parametry uvedenými v technické specifikaci služby a když je Účastník informován Dial Telecomem, že porucha byla odstraněna. Pro účely stanovení doby trvání poruchy je za konec poruchy považován čas, kdy je kontaktní osobě Účastníka oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Účastníka nedostupná, není doba strávená pokusy o navázání spojení s kontaktní osobou Účastníka započtena do doby trvání poruchy. V tomto případě je za konec poruchy považován čas, kdy byla porucha odstraněna a byla započata snaha o kontaktování kontaktní osoby Účastníka, aby mohlo být odsouhlaseno ukončení poruchy.

Po ohlášení ukončení poruchy, musí kontaktní osoba Účastníka jasně projevit svůj souhlas nebo nesouhlas, že došlo k odstranění poruchy. Pokud Účastník do 1 hodiny po ohlášení odstranění závady nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění závady a že služba je plně funkční.

Pokud Účastník a operátor Dial Telecomu nedojdou k souladu v otázce, zda byly všechny technické parametry služby obnoveny (zda je možné poruchu odstranit), budou uplatněny eskalační procedury.

Jakmile je odsouhlaseno s Účastníkem, že porucha byla odstraněna, bude Účastníkovi faxem nebo emailem odeslána „Zpráva o odstranění poruchy“. Zpráva bude obsahovat:

- Jméno a oddělení operátora Dial Telecomu
- Číslo příslušné služby, které je uvedeno na předávacím protokolu (produktové specifikaci)
- Číslo poruchy (číslo Trouble Ticketu)
- Začátek poruchy odsouhlasený Účastníkem
- Důvod výpadku, pokud je v daný moment znám (zpravidla: porucha zařízení, poruchy trasy mimo území České republiky ...atd.)
- Účastníkem odsouhlasené odstranění poruchy
- Textová poznámka v případě nutnosti dalšího vysvětlení

5.4 Dial Telecom má právo účtovat Účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a s odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Dial Telecomu, nebo že závadu zavinil Účastník, případně že závada vůbec nenastala.

5.5 Eskalační procedury: Helpdesk Dial Telecomu má k dispozici kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby mohly být předány Účastníkovi. Tyto informace může Účastník využít zejména pokud Účastník není spokojen s úrovní služeb poskytnutých pracovníky první kontaktní úrovně nebo je první kontaktní úroveň z nějakého důvodu nedostupná.

Eskalační kontakty:

Eskalační úroveň	Osoba	Funkce	Email	Telefonní #
Úroveň 1	Petr Procházka	Vedoucí NOC	petr.prochazka@dialtelecom.cz	+420 226 204 106
Úroveň 2	Jakub Valenta	Manager velkoprodeje	jakub.valenta@dialtelecom.cz	+420 226 204 208
Úroveň 2	Jiří Kutílek	Manager prodeje	jiri.kutilek@dialtelecom.cz	+420 226 204 204

tel.: +420 226 204 111, fax: +420 226 204 197, info@dialtelecom.cz, www.dialtelecom.cz,
Corso Karlín, Křížkova 36a/237, 186 00 Praha 8, IČO: 28175492, DIČ: CZ 28175492

Zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12529

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, Na Pořící 24, 115 20 Praha 1, číslo účtu: 17530083/0300

Úroveň 3	Ingrid Ledererová	Technická ředitelka	Ingrid.ledererova@dialtelecom.cz	+420 226 204 304
----------	----------------------	------------------------	----------------------------------	---------------------

6 Závěrečná ustanovení

- 6.1 Tuto Dohodu lze změnit nebo zrušit pouze písemným dodatkem podepsaným zástupci obou smluvních stran.
- 6.2 Pokud nebylo v této Dohodě ujednáno jinak, řídí se právní poměry z ní vyplývající a vznikající obchodním zákoníkem.
- 6.3 Tato dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
- 6.4 Smluvní strany prohlašují, že si Dohodu před podpisem Smlouvy přečetly a že tato byla uzavřena dle jejich pravé a svobodné vůle a ne v tísní a ne za nenápadně nevýhodných podmínek v rozporu se zásadami poctivého obchodního styku.