

Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Smluvní strany:

Česká republika – Státní oblastní archiv v Zámrsku

Sídlo: Zámorsk 1, Zámorsk, PSČ 56543
IČ: 70979201
DIČ: CZ70979201 (není plátcem DPH)
Bankovní spojení: ČNB Hradec Králové, č. ú.: 10231881/0710
Zastoupen: Mgr. Ivo Šulcem, ředitelem
Kontaktní osoba: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
E-mail: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Korespondenční adresa:

Česká republika – Státní oblastní archiv v Zámrsku

Ekonomicko-provozní oddělení
Karla IV. 42, P. O. BOX C34
530 01 Pardubice

(dále jen „uživatel“)

a

SPCom s.r.o.

Sídlo: Pod Zvonařkou 2240/8, Vinohrady, 120 00 Praha 2
IČO: 01903284
DIČ: CZ01903284
Bankovní spojení: 188259291/0600
Zastoupen Ing. Petrem Šrámkem
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 213254

(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají mezi sebou podle § 1746 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, tuto smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Článek 1 Předmět smlouvy

1. Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli veřejně dostupné služby elektronických komunikací v rozsahu a za podmínek dohodnutých touto smlouvou a uživatel se zavazuje platit poskytovateli dohodnutou cenu.

Článek 2 Předmět plnění

1. Poskytováním veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se rozumí:
 - a) zpřístupnění sítě Internet a v jeho rámci zpřístupnění služby nameserverů a smtp serveru.

Konkrétní rozsah veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je uveden v čl. 3 této smlouvy.

2. Zpřístupněním sítě Internet se rozumí zabezpečení přístupu uživatele k počítačové síti Internet tak, aby uživatel mohl tuto síť využívat za podmínek dohodnutých touto smlouvou nepřetržitě 24 hodin denně s tím, že dostupnost služby neklesne pod 99,9 % za kalendářní měsíc.
3. Dostupnost služby = $[(TS - TN) / TS] \times 100\%$
TS je doba trvání služby v měsíci, tj. období, po které má být služba podle Smlouvy v daném kalendářním měsíci poskytována.
TN je doba nedostupnosti služby, tj. období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z důvodů, které byly na straně poskytovatele. Doba nedostupnosti služby se počítá od okamžiku faktického přerušení přístupu uživatele k síti Internet u přerušení oznámeného poskytovatelem uživateli nebo od okamžiku ohlášení poruchy nebo neavizovaného přerušení přístupu uživatele k síti Internet, do doby obnovení přístupu. Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou nemohl poskytovatel přístup uživatele k síti obnovit z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti ze strany uživatele. Do doby nedostupnosti služby se dále nezapočítává přerušení přístupu uživatele k síti z důvodu oprav a údržby v rozsahu nepřesahujícím 360 minut v každém kalendářním měsíci. TS a TN se pro účely výpočtu dostupnosti zaokrouhlí na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech se zaokrouhlením na dvě desetinná místa.
4. Přístup uživatele do sítě Internet bude zajištěn:
 - a) optickým kabelem na adrese **Státní okresní archiv Hradec Králové, Škroupova 695, 500 02 Hradec Králové, prostřednictvím koncového bodu služby, který je ve vlastnictví uživatele.**
 - b) optickým kabelem nebo bezdrátovým řešením na adrese **Státní oblastní archiv Zámorsk, Balbínova 821, 500 00 Hradec Králové prostřednictvím koncového bodu služby, který je ve vlastnictví a správě poskytovatele.**
5. Za počátek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle této Smlouvy se považuje den 1. 4. 2019.

Článek 3

Rozsah poskytovaných služeb

1. Podrobná nabídka jednotlivých služeb a tarifů poskytovatele včetně jejich cen je uvedena v Cenové nabídce. Uživatel zvolil z této nabídky a dohodl se s poskytovatelem na poskytování služeb v rozsahu uvedeném dále v tomto článku.
2. Přístup uživatele do sítě Internet bude zajištěn v rozsahu jedné datové linky s minimální garantovanou přenosovou rychlostí v lokalitě dle článku 2, bodu 4a) 100/100 Mbps s agregací 1:1 a v lokalitě dle článku 2, bodu 4b) 50/5 Mbps s agregací 1:1. Součástí přístupu budou veřejné IP adresy IPv4 a IPv6 dle potřeby uživatele. Součástí služeb je jejich zřízení v obou lokalitách včetně potřebných přenosových zařízení a infrastruktury, neomezený přenos dat ČR/zahraničí, správa Firewallu, správa obou hraničních routerů (pravidelné zálohy, aktualizace ROS a poskytnutí záložního HW v případě poruchy), logování síťového provozu pro detailní diagnostiku bezpečnostních incidentů.
3. Poskytovatel je povinen zajistit uživateli možnost čerpání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle Smlouvy tak, aby uživatel mohl tyto služby využívat v rozsahu dohodnuté dostupnosti každé jednotlivé služby nepřetržitě 24 hodin denně. Nedostupnost do uvedené hranice bude uživateli kompenzována poměrovou slevou poskytnutou za podmínek uvedených v čl. 4 (dále jen „Poměrová sleva“). Poměrová sleva bude odpovídat podílu TN vyjádřenému v procentech.

Článek 4

Cena a platební podmínky

1. Uživatel se zavazuje platit poskytovateli za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v rozsahu dle článku 3 odst. 2 této smlouvy cenu v souhrnné výši za přístup na adresách dle článku 2 odst. 4 této smlouvy v měsíční částce bez DPH: 7800,- Kč
DPH 21% v Kč: 1638,- Kč
celkem vč. DPH: 9438,- Kč
Slovy devěttisícčtyřistatřicet osm korun českých
2. Uvedené ceny plnění dle Ceníku jsou nejvýše přípustné a je možné měnit jen v případě zvýšení či snížení sazby DPH, a to o částku, odpovídající této změně (zvýšení, snížení) sazby DPH. Jakékoliv změny sjednaných cen budou možné pouze dohodou formou písemně uzavřeného dodatku k této smlouvě podepsaného oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. V případě, že počátek nebo ukončení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se nebude krýt s prvním, respektive s posledním dnem kalendářního měsíce, uživatel je povinen zaplatit cenu v poměrné výši, tj. za počet dnů, v nichž byly veřejně dostupné služby elektronických komunikací skutečně poskytovány.
4. Dohodnutá cena je splatná na základě faktury vystavené čtvrtletně poskytovatelem. Splatnost faktury bude nejméně 21 kalendářních dnů ode dne doručení faktury uživateli.
5. Bude-li poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v daném kalendářním měsíci ukončeno v průběhu měsíce, vystaví poskytovatel fakturu zohledňující poměrné čerpání služeb. Případný přeplatek vrátí poskytovatel uživateli ve lhůtě jednoho měsíce ode dne skončení Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn započíst přeplatek na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy.
6. Na povinnost zaplatit dohodnutou cenu nemá vliv skutečnost, že uživatel z vlastní vůle nebo vlastním zaviněním nevyužíval zajištěné připojení do sítě Internet v celém dohodnutém rozsahu, tj. nepřetržitě 24 hodin denně.
7. Vznikne-li uživateli nárok na Poměrovou slevu, zohlední poskytovatel její výši ve faktuře vystavené uživateli za poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za druhý kalendářní měsíc následující po měsíci, v němž vznikl nárok na Poměrovou slevu. Poskytovatel je oprávněn započíst částku odpovídající Poměrové slevě na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy.

Článek 5 Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na **určitou do 31. 3. 2021.**
2. Obě smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu kdykoli vypovědět. Vyjma případu uvedeného v článku 8 odst. 3 této smlouvy je výpovědní doba sjednána na jeden kalendářní měsíc a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Uživatel si vyhrazuje změnu závazku ze smlouvy tak, že neoznámí-li uživatel poskytovateli písemně nejpozději jeden měsíc před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy, že na jejím ukončení trvá, po uplynutí sjednané doby trvání se smlouva mění na dobu neurčitou s možností oboustranné výpovědi i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou jeden měsíc, která začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Případně je uživatel oprávněn uzavřít s poskytovatelem dodatek smlouvy nebo smlouvu novou. Současně uživatel stanovuje následující podmínky pro tuto změnu:
 - a) předpokládaná hodnota veřejné zakázky na nové služby byla zahrnuta do předpokládané hodnoty původní veřejné zakázky,
 - b) skutečná cena bez DPH veřejné zakázky za nové služby nepřesáhne o více než 30% jejich předpokládanou hodnotu ani nepřesahuje 30% ceny původní veřejné zakázky,
 - c) předpokládaná hodnota nových služeb nepřevyšuje 30% předpokládané hodnoty veřejné zakázky
 - d) rozsah nových služeb bude stejný nebo se bude co nejvíce blížit rozsahu služeb jako u původní veřejné zakázky a zároveň
 - e) skutečná doba poskytnutí nových služeb nepřesáhne sedm měsíců.

Článek 6

Informace o sankčních a jiných ujednáních

1. Smluvní strany se dohodly na následujících sankcích:
 - a) Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení může poskytovatel požadovat vůči uživateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení s úhradou dlužné částky,
2. Smluvní strany se dále dohodly na následujících sankcích:
 - a) bude-li uživatel v prodlení s úhradou jakékoli dlužné částky vůči poskytovateli delším než 10 dnů ode dne zaslání výzvy k její úhradě, je poskytovatel oprávněn poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací přerušit až do doby úplné úhrady veškerých dluhů uživatele vůči poskytovateli, aniž by tím byla dotčena povinnost uživatele hradit poskytovateli pravidelné platby za sjednané veřejně dostupné služby elektronických komunikací; za opětovné zpřístupnění veřejně dostupných služeb elektronických komunikací uhradí uživatel poskytovateli jednorázový poplatek ve výši 500 Kč,
 - b) bude-li uživatel v prodlení s úhradou jakékoli částky vůči poskytovateli delším než 2 měsíce, je poskytovatel oprávněn od této smlouvy písemně odstoupit a uživatel zaplatí poskytovateli smluvní pokutu ve výši odpovídající měsíčním platbám do dne, do kterého by tato smlouva trvala, pokud by nedošlo k jejímu předčasnému ukončení.
3. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn
 - a) odstoupit od této smlouvy z důvodů podstatného porušení této smlouvy uživatelem, tj. zejména z důvodu umožnění užívání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací jiným osobám, s výjimkou osob blízkých, z důvodu užívání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací k nezákonným účelům, k šíření Spamů, Junk-E-mailů nebo Cross Postingu, k šíření virů, trojských koňů nebo podobných destruktivních programů, z důvodu zasahování jakýmkoli způsobem do nastavení systému poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací apod. a že poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu s VOP nebo touto smlouvou, s tím, že vedle toho náleží poskytovateli smluvní pokuta ve výši šestinásobku dohodnuté měsíční platby.

Článek 7

Zpracování osobních údajů

Ve smyslu nařízení EU č. 2016/679 (dále jen „GDPR“) je uživatel správcem osobních údajů fyzických osob poskytovatele uvedených ve Smlouvě a tyto fyzické osoby jsou subjektem údajů. Správce informuje subjekt údajů ve smyslu čl. 13 GDPR tak, že veškeré tyto informace jsou na internetových stránkách správce: <http://vychodoceskearchivy.cz>.

Článek 8

Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Všeobecné podmínky poskytování Služby (dále jen „VOP“), dále Řád datových a telekomunikačních služeb (dále jen „Řád“) a Ceník služeb (dále jen „Ceník“), pokud je poskytovatel má vydané a pokud je uživatel při podpisu smlouvy písemně odsouhlasí. Aktuální verze Řádu a Ceníku poskytovatel uveřejní na svých internetových stránkách. V případě, že VOP, Řád nebo Ceník jsou v rozporu s touto smlouvou, použije se přednostně ustanovení smlouvy. Smluvní strany zejména vylučují použití ustanovení odstavců 2.8, 2.12, 6.3, 6.11, 6.17, 6.18, 8.2, 8.6, 8.9, 8.13, 10.4, 10.5, 11.2 VOP. Lhůta pro uplatnění nároků z vad uvedená v ustanovení bodu 8.10 VOP se prodlužuje na 2 měsíce ode dne plnění Služeb u zjevných vad, a na 2 roky ode dne plnění Služeb u skrytých vad. Zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, který byl zrušen, se v bodě 1.5 VOP míní zákon č. 89/2012 b., občanský zákoník. Ustanovením § 374 obchodního

zákoníku v bodě 9.1 VOP se míní ustanovení § 2913 odst. 2 občanského zákoníku. Dále smluvní strany vylučují použití ustanovení článku III. odst. 6 Řádu.

3. VOP je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit, a to zejména z důvodu (i) změny legislativy, (ii) vývoje judikatury, (iii) vývoje v oblasti technologií a prostředků komunikace, (iv) vývoje v oblasti veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, (v) provozních důvodů, (vi) upřesnění ustanovení VOP, (vii) změn tržních ukazatelů (viii) z dalších důvodů, v důsledku nichž nastane rozumná potřeba změny VOP. Poskytovatel se zavazuje upozornit uživatele na jakékoli zamýšlené změny VOP nejméně jeden měsíc před nabytím jejich účinnosti, a to oznámením odeslaným na jeho emailovou adresu. Pokud uživatel nebude s oznámenou změnou souhlasit, je oprávněn Smlouvu vypovědět. Výpověď musí být písemná a musí být odeslána poskytovateli nejpozději 14 dnů přede dnem nabytí účinnosti nových VOP s tím, že k ukončení Smlouvy dochází uplynutím dne předcházejícího nabytí účinnosti nových VOP. Předchozí ujednání uvedené v tomto odstavci 3 se vztahuje i na změny v Řádu.
4. Smlouva podléhá zveřejnění v registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., v platném znění, s výjimkou dle ust. § 3 cit. zákona. Podléhá-li Smlouva uveřejnění v registru smluv, uveřejnění zajistí uživatel. V takovém případě Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Poskytovatel prohlašuje, že žádná část Smlouvy včetně příloh nenaplnuje znaky obchodního tajemství (§ 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění).
5. Vyjma změn ve VOP nebo Řádu postupem dle čl. 8 odst. 3 této smlouvy, jakékoli změny nebo dodatky k této smlouvě musí mít písemnou formu a musí být podepsány oběma smluvními stranami.
6. Právní vztahy neupravené touto smlouvou, Řádem nebo VOP se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
7. Tato smlouva se uzavírá ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran.
8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu včetně Řádu a VOP přečetly a že ji uzavírají na základě své svobodné a vážně míněné vůle a nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
9. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
 - a) Cenová nabídka (v případě, že cenová nabídka je v rozporu s touto smlouvou, má přednost ustanovení smlouvy).
 - b) Všeobecné podmínky poskytování Služby Řád datových a telekomunikačních služeb
 - c) Ceník služeb

Uživatel:
V Zámrsku dne 29.1.2019

Poskytovatel:
V Hradci Králové dne

Mgr. Ivo Šulc
ředitel

Ing. Petr Šrámek
Jednatel

Počet stran: 5
Přílohy/počet stran příloh: 4/19
Spisový znak/skartační znak: 1.3.9.1/V5

Příloha č. 1

2019

Nabídka datových služeb pro Státní oblastní archiv v Zámrsku



SPC  **m**

17.1.2019

Obsah

1	PROFIL SPOLEČNOSTI	3
2	ZÁKLADNÍ ÚDAJE O FIRMĚ	4
3	FILOSOFIE SPOLEČNOSTI	5
4	DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE	6
5	TECHNICKÁ PODPORA	7
6	SERVIS POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	8
7	SLA – garance smluvních parametrů	9
7.1	Popis služby	9
7.2	Tabulka jednotlivých tříd garancí SLA	9
8	OBCHODNÍ ČÁST – DATOVÉ SLUŽBY A HLASOVÉ SLUŽBY	10
8.1	Cenová nabídka – připojení k síti Internet: Státní oblastní archiv v Zámrsku	10
8.1.1	Technické parametry připojení:	10
8.1.2	Varianta připojení: Škroupova 695, Hradec Králové	10
8.1.3	Varianta připojení: Balbínova 827, Hradec Králové	10
9	DODACÍ PODMÍNKY	11
9.1	Termín dodání	11
9.2	Platební podmínky	11
9.3	Nadstandardní služby	11
10	VYBRANÉ REFERENCE	12

1 PROFIL SPOLEČNOSTI

Společnost SPCom s.r.o. je důležitým telekomunikačním poskytovatelem v Královéhradeckém kraji s vybudovanou moderní infrastrukturou, která se skládá z optických kabelových tras, metalických tras a bezdrátových profesionálních spojích s kapacitami až 1 Gb/s. Disponujeme páteřní konektivitou, která je vybudována optickými kabely a je zálohována dvojitým jištěním s dohledem na několika úrovních. Kromě vysokorychlostního připojení do internetu dodáváme také hlasové služby na bázi protokolu SIP, dále housingové služby včetně hostování serveru nebo hostování domén, vývoj softwarových aplikací a špičkového web designu s profesionálními grafiky. Dodáváme servisní služby (kompletní outsourcing) týkající se dálkových přenosových tras, např. spojení poboček prostřednictvím VPN, L2 okruhy, hlasový provoz, dohledové služby, včetně servisního zajištění až na konkrétní PC. Máme k dispozici kompletní páteřní optickou síť po celé České republice.

Telekomunikační služby poskytujeme pod obchodním názvem SPCom a pro rezidentní klienty pod názvem Bleskový.NET.

Dodáváme služby řadě lokálních ISP ve Východních Čechách a počítačových firem, zejména datové přenosové trasy v licenčních i bezlicenčních pásmech s kapacitami až 1Gb/s na bezdrátových spojích a až 10 Gb/s na optických kabelech.

Jméno SPCom je synonymem pro vysoce kvalitní, na zakázku dodávané systémy s vynikající technickou a servisní podporou, která snižuje celkové náklady na provoz po celou dobu jeho používání.

2 ZÁKLADNÍ ÚDAJE O FIRMĚ

Firma SPCom s.r.o.svoji působností navazuje na činnost XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX která vznikla v Hradci Králové v roce 2003. Postupně se firma propracovala na pozici předního dodavatele ve Východočeském regionu a postupně se přetransformovala do právní formy s.r.o. Dnes prostřednictvím našich obchodních partnerů dodáváme služby kromě Východočeského kraje do celé České republiky. Provozujeme telekomunikační síť pod obchodním názvem SPCom a SPComVoip (hlasové a datové služby) po celé České republice.

Náš celkový objem obchodu v ČR je založen z více než 90% na přímém prodeji zákazníkovi, přímé technické podpoře a firmou garantovaném servisu.

- Název firmy : SPCom s.r.o.
- Sídlo : Pod Zvonařkou 2240/8, Praha 2 Vinohrady
- Právní forma : společnost s ručením omezeným
- Datum založení : 2013
- IČO : 01903284
- DIČ : CZ01903284
- Kontaktní místo pro HK : Gočárova třída 227, Hradec Králové
- E-mail : info@spcom.cz
- Tel. : +420 491 040 040

3 FILOSOFIE SPOLEČNOSTI

Filosofií společnosti SPCom je poskytovat špičkové telekomunikační služby s okamžitou reakcí na potřeby zákazníka a pokračovat v rozvíjení přímého obchodního modelu při zachování současné vysoké kvality produktů a služeb.

- trvale a systematicky poznávat potřeby zákazníků, analyzovat je a jako zpětnou vazbu je promítat do nabídky produktů a služeb společnosti
- rozvíjet partnerství se svými zákazníky, dbát na maximální uspokojení potřeb zákazníků, otevřeně s nimi komunikovat a budovat tak vztahy vzájemné důvěry
- vytvářet dlouhodobé vztahy s dodavateli s cílem zajistit vysokou a stálou jakost dodávek, vztahy s klíčovými dodavateli zaměřit na společný vývoj a marketing
- efektivně rozvíjet lidské zdroje, zabezpečovat vzdělání a výcvik zaměstnanců ve všech oblastech činností potřebných pro zkvalitnění jejich práce
- důsledně uplatňovat efektivní způsoby motivace zaměstnanců s cílem zlepšení a zefektivnění jejich práce, jakož i možnosti jejich seberealizace
- podporovat otevřenou komunikaci uvnitř i vně firmy a využívat všech podnětů a poznatků z komunikace směřujících k uspokojování potřeb zákazníků a k efektivní práci s lidskými zdroji
- podporovat etické chování a spolehlivé, otevřené jednání, vytvořit ve společnosti a ve vztazích s jejím okolím prostředí důvěry a spolupráce

4 DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

Portfolio služeb:

1. Připojení do sítě Internet a hlasové služby

Špičkové vysokorychlostní připojení, včetně přenosu hlasu. Rádi Vám nabídneme prakticky jakoukoli rychlost připojení od 1 Mb/s až po 10Gb/s. Datové služby se nejčastěji kombinují s hlasovými službami v závislosti na provozu. Klíčovým přínosem je velká úspora. Podle typu produktu např. neplatíte žádné zřizovací poplatky, neplatíte žádné paušální poplatky za telefony jako u ostatních operátorů. Podle našich zkušeností dochází až k úsporám cca 40 procent se zachováním požadované kvality služeb.

2. Komplexní outsourcing

Komplexní služby a starost o Vaši výpočetní a kancelářskou techniku. Provádíme preventivní servisní prohlídky s garantovanou dobou odezvy a ukončení servisního zásahu. V servisní smlouvě vyspecifikujeme všechny požadavky. Na základě předběžných informací Vám rádi servisní smlouvu vyhotovíme a zašleme k nahlédnutí. Tato úroveň spolupráce je na nejvyšší možné úrovni s nevyššími možnými prioritami.

3. Výpočetní a kancelářská technika

Dodávky výpočetní a kancelářské techniky. Počítače, notebooky, tiskárny, servery, kopírky.

4. Telekomunikační technika

Vlastní telefonní ústředny SO-PBX a telefonní ústředny společností 2N a Panasonic, Bosch a další včetně servisu, programování.

5. Zabezpečovací technika

Zabezpečovací technika. Certifikované instalace bezpečnostních zařízení, včetně automatizace.

6. Docházkové systémy

Špičkové docházkové a stravovací systémy, včetně ovládání závor, turniketů a dveří

7. Kamerové systémy

Komplexní dodávky kamerových systémů od velmi jednoduchých až po městské kamerové systémy s důrazem na maximální obslužnost a kvalitu.

5 TECHNICKÁ PODPORA

SPCom s.r.o. se zavazuje odstraňovat závady ve standardní záruční lhůtě ode dne podepsání předávacího protokolu, které se na dodaných systémech při jejich provozu vyskytnou, v souladu s následujícími pravidly.

Závady budou odstraněny po nahlášení firmě SPCom na mail, SMS nebo telefonicky.

Rozšíření servisních podmínek lze individuálně specifikovat SLA smlouvou.

Servis zahrnuje služby:

HOT – LINE – 24 hodin denně včetně svátků

Servis je poskytován **vždy na místě instalace** s garancí ukončeného pracovního zásahu – **zákazník neplatí čas ani cestu technika.**

Bezdrátové technologie

Dle servisní smlouvy s garancí ukončení servisního zásahu

Bezdrátové technologie připojení k internetu

Dle typu přípojky, ve většině případů 24/7, tedy nonstop servis.

Lze také servisovat produkty třetích stran na tyto výrobky se vztahuje záruka podle servisních podmínek jejich výrobců, ale je možno tyto podmínky upravit speciální servisní smlouvou.

6 SERVIS POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Na prvním místě v hodnotovém žebříčku firemní strategie je **absolutní spokojenost** zákazníka. Jelikož zákazník je napojen **přímo** na firmu a ne na zprostředkovatele či distributory, je řešení jakýchkoli požadavků ze strany zákazníka maximálně efektivní. Vyskytnou-li se problémy, řeší je opět **přímo** firma, která tyto služby dodává a zaměstnává odborníky. Toto zaručuje zákazníkovi jistotu a pevné zázemí při řešení jeho požadavků.

V Hradci Králové bylo vybudováno servisní středisko se skladem náhradních komponent k okamžitému uvolnění v případě servisu. Do servisního zázemí byly investovány prostředky v nemalé hodnotě. Skladem jsou k dispozici kompletní mikrovlnné spoje Alcoma v pásmu 17GHz, spoj Summit pro pásmu 10 GHz, pro licenční pásmo je k dispozici spoj IP-10 pro frekvence 11 i 18GHz a pro nejvyšší pásmo 80GHz jednotka Siklu. Dále jsou k dispozici L2 i L3 switche, routery a VoIP brány i VoIP PBX. Servisní středisko je vybaveno řadou záložních zdrojů i výkonnými elektrocentrálami. V případě potřeby je možné poskytnout záložní dieselagregát o výkonu 80kW!

Poloha servisního střediska umožňuje promptní servisní zásahy v Královehradeckém kraji a díky napojení na dálniční síť tak i v přilehlých krajských městech. Samozřejmostí je existence telefonní **HOT-LINE**.

7 SLA – GARANCE SMLUVNÍCH PARAMETRŮ

7.1 Popis služby

Tento dokument SLA garance smluvních parametrů - (dále jen „SLA“) upravuje bližší podrobnosti technické, provozní a organizační povahy pro poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Služba“). Dokument definuje základní smluvní parametry služeb a poskytování slev z ceny Služby v případě nedodržení smluvních parametrů.

7.2 Tabulka jednotlivých tříd garancí SLA

	SLA-A	SLA-B	SLA-C
Měsíční dostupnost služby	99,50%	99,90%	99,95%
dostupnost 99,9 – 99,95 %	sleva 0%	sleva 0%	sleva 2%
dostupnost 99,5 – 99,9 %	sleva 0%	sleva 2%	sleva 5%
dostupnost 99,0 – 99,5 %	sleva 2%	sleva 5%	sleva 10%
dostupnost 98,5 – 99,0 %	sleva 2%	sleva 10%	sleva 20%
dostupnost 98,0 – 98,5 %	sleva 5%	sleva 20%	sleva 30%
dostupnost 96,0 – 98,0 %	sleva 10%	sleva 30%	sleva 40%
dostupnost 94,0 – 96,0 %	sleva 20%	sleva 40%	sleva 50%
dostupnost 92,0 – 94,0 %	sleva 30%	sleva 50%	sleva 60%
dostupnost 88,0 – 92,0 %	sleva 40%	sleva 60%	sleva 70%
dostupnost méně než 88,0 %	sleva 50%	sleva 70%	sleva 80%
Maximální počet poruch – integrita Služby			
maximální počet poruch za měsíc	4	2	2
sleva za každou další závadu	sleva 4%	sleva 10%	sleva 10%
maximální počet poruch za rok		8	4
sleva za každou další závadu		sleva 10%	sleva 12%
Doba provádění plánované údržby			
povinnost hlásit údržbu předem		5 dnů	10 dnů
sleva za nedodržení termínu		sleva 5%	sleva 5%
Maximální počet prováděných servisních prací			
maximální počet servisních prací za měsíc		4	2
sleva za každou další servisní práci		sleva 4%	sleva 4%
Maximální doba opravy poruchy		6 hod	6 hod
definitivní odstranění poruchy	48 hod		
provizorní odstranění poruchy	24 hod		
sleva za každou další hodinu	sleva 5%	sleva 10%	sleva 15%
maximální sleva za opravy celkem	sleva 20%	sleva 25%	sleva 30%

8 OBCHODNÍ ČÁST – DATOVÉ SLUŽBY A HLASOVÉ SLUŽBY

8.1 Cenová nabídka – připojení k síti Internet: Státní oblastní archiv v Zámrsku

8.1.1 Technické parametry připojení:

- Garantované připojení skrze vyhrazenou datovou linku
- Neomezený přenos dat ČR/zahraníčí
- Maximální přenosová rychlost pro Vaší lokalitu až – 1000Mbps/1000Mbps!
- Koncové zařízení ve správě poskytovatele
- Součástí služby veřejné IPv4 a IPv6 adresy dle potřeby zákazníka
- Kvalita dodaných služeb garantována SLA smlouvou,
- HW podpora hlasových služeb

8.1.2 Varianta připojení: Škroupova 695, Hradec Králové

- **Garantovaná** rychlost připojení **100/100Mbps**
- Nesdílené připojení (agregace 1:1)
- Předávací rozhraní 1000 BASE-LX
- **5900,- bez DPH**

8.1.3 Varianta připojení: Balbínova 827, Hradec Králové

- **Garantovaná** rychlost připojení **50/5Mbps**
- Nesdílené připojení (agregace 1:1)
- Předávací rozhraní 1000 BASE-TX
- **1900,- bez DPH**

Součástí nabízených variant připojení k síti Internet jsou následující služby:

Bezplatné zřízení jednotlivých služeb včetně potřebných přenosových zařízení a infrastruktury, neomezený přenos dat ČR/zahraníčí, správa Firewallu, správa obou hraničních routerů (pravidelné zálohy, aktualizace ROS a poskytnutí záložního HW v případě poruchy), logování síťového provozu pro detailní diagnostiku bezpečnostních incident.

9 DODACÍ PODMÍNKY

9.1 Termín dodání

Bezdrátové technologie pro připojení do internetu do 5 pracovních dní. Bezdrátové technologie v bezlicenčním pásmu do 5 dní. Bezdrátové technologie v licenčním pásmu obvykle do 1-2 měsíců, podle vydání příslušné licence ČTÚ.

Na základě zákazníkem dodaného harmonogramu dodávek jsme schopni dodržet časové a místní rozvržení jednotlivých dodávek, minimálně však 5 dnů po obdržení závazné objednávky, či podepsání kupní smlouvy.

Interní logistický systém dále umožňuje přesně sledovat každou jednotlivou část dodávky a poskytovat tyto informace na vyžádání zákazníkovi.

9.2 Platební podmínky

Splatnost dle platné smlouvy, obvykle 14 dnů.

9.3 Nadstandardní služby

V ceně jakýchkoliv produktů prodávaných firmou SPCOM je standardně zahrnuta záruka dle podmínek uvedených shora.

- Bezplatný HotLine časově neomezený
- Jedno kontaktní místo pro prodej, servis, HotLine, náhradní díly, odkup a konfigurace
- Vlastní uživatelské stránky Internetu s dohodnutou konfigurací s možností konfigurace a objednávání
- Podpora produktů, avizování novinek
- Vždy dodání aktuálních technologií
- Konfigurace dle přání zákazníka

10 VYBRANÉ REFERENCE

Fa RENE a.s. – hlasové a datové služby (MERCEDES)

ČETA spol. s r.o. – hlasové a datové služby

Česká spedice automobilových dopravců – ČSAD – datové služby

Rádio Černá hora – datové služby

Letecké služby Hradec Králové a.s. – správa letiště HK, datové a hlasové služby

HPI-CZ, s.r.o. – datové služby

Poliklinika II, Slezské předměstí – datové služby pro celý objekt

ROFOX – obchodní komplex InterSpare – datové a hlasové služby

STAKO HK – stavební společnost – datové a hlasové služby

Základní škola Librantice – datové služby

Masarykova jubilejní základní škola a mateřská škola, Černilov – datové služby

Základní škola Eduarda Nápravníka Býšť – datové služby

Vyšší policejní škola MV pro kriminální policii – datové služby

A další ..

Firma se také zaměřuje na domácí klienty s pokrytím Hradce Králové a okolí do cca 30 km.

Případné další reference Vám dodáme.

.....
Nabídku vypracoval – IXXXXXXXXX

Všeobecné podmínky poskytování Služby

(dále jen „Podmínky“) vydané s platností od 1.1.2014

Tyto Všeobecné podmínky stanovují postup uzavírání Smlouvy o poskytování Služby a podmínky, na základě kterých bude Zákazníkovi poskytována Služba na připojení do sítě bleskovy.net a Internetu



SPCom s.r.o., Pod Zvonářkou 2240/8, Praha 2 12000, IC 01903284, DIC 01903284

1. Definice pojmů

- 1.1 **Koncový bod Zákazníka** je Zákazníkem určený prostor pro instalaci Koncového zařízení Poskytovatele nebo Koncového zařízení Zákazníka uvedený ve smlouvě jako adresa sídla nebo jako jiné místo pro instalaci uvedené ve Smlouvě.
- 1.2 **Koncovým zařízením Poskytovatele** se rozumí technické zařízení v majetku Poskytovatele, které je dodáno Poskytovatelem Zákazníkovi za účelem poskytnutí Služeb.
- 1.3 **Koncovým zařízením Zákazníka** se rozumí technické zařízení ve vlastnictví Zákazníka nebo Poskytovatele, používané Zákazníkem pro užívání Služeb Poskytovatele, umístěné v prostorách Zákazníka nebo třetí strany.
- 1.4 **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy.
- 1.5 **Oprávněná osoba** smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb. V platném znění), Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem plnou moc.
- 1.6 **Poskytovatel** je SPCom s.r.o., který poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních Služeb v souladu s platnými právními předpisy, podle Smlouvy se Zákazníkem a v rozsahu licencí vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ) a generální licencí vydaných ČTÚ, ke kterým ČTÚ Poskytovatele zaregistroval.
- 1.7 **Reklamační se** rozumí právní úkon Zákazníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 1.8 **Sít Poskytovatele** je datová telekomunikační síť Poskytovatele.
- 1.9 **Služba** je telekomunikační Služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 1.10 **Smlouva** je smlouva o poskytování telekomunikačních Služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, která se týká Služby. Poskytovatel a Zákazník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 1.11 **Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Zákazníka s umístěním Koncových zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu.
- 1.12 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 1.13 **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vypotení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.
- 1.14 **Zákazník nebo Účastník** je Uživatel Služby, který je s Poskytovatelem v Smluvním vztahu.
- 1.15 **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby.
- 1.16 **Změnou podmínek** je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.

2. Smlouva

- 2.1 Smlouva na poskytování Služeb se uzavírá s Poskytovatelem, smluvní strana uvedená ve Smlouvě jako Zákazník, který v případě poskytování telekomunikační Služby účastníkem ve smyslu § 2 písm. a) zákona č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 2.2 Smlouva uzavřená mezi Zákazníkem a Poskytovatelem začíná platit v den podpisu smlouvy oběma smluvními stranami a nabývá účinnosti dnem doručení Poskytovateli nebo dnem podpisu Předávacího protokolu o převzetí Služby. Poté se stává Smlouvou o poskytování bezdrátového připojení do sítě SmartOne a Internetu (dále jen „Smlouva“)
- 2.3 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele dodat Zákazníkovi práce, Služby a zboží (dále jen „Služba“), které umožní Zákazníkovi používání Služby a závazek Zákazníka tyto Služby užívat a platit Poskytovateli za jejich poskytnutí dohodnutou cenu.
- 2.4 Převod práv a závazků Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 2.5 Při změně nebo při ukončení Smlouvy na žádost Zákazníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Zákazníka nebo jiné Zákazníkem požadované změně, je Zákazník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby do 14 dnů od změny nebo ukončení. Nejméně však 5.000,- Kč.
- 2.6 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 2.7 **Není-li uvedeno ve Smlouvě jinak, Smlouva též zaniká, pokud:**
den zahájení Služby nenastane do 90 dnů ode dne podpisu Smlouvy; nebo
Službu nelze z technických důvodů realizovat
- 2.8 Smlouva uzavřená na dobu určitou zaniká uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, jestliže některá ze stran nejpozději dva měsíce před uplynutím sjednané doby doručí druhé straně písemně oznámení o ukončení Smlouvy. Poskytovatel a oprávněná osoba (účastník) se dohodli, že pokud žádná z obou smluvních stran nedoručí druhé straně nejpozději dva měsíce před uplynutím sjednané doby písemný projev vůle smlouvu neprodlovat, platí nevratitelná právní domněnka, že strany se dohodly smlouvu prodloužit o další dva roky. Poskytovatel a oprávněná osoba (účastník) se dále dohodli, že smlouvu lze takto prodloužovat opakovaně. Zánik takto prodloužené Smlouvy je možný v souladu s bodem 2.9.
- 2.9 Smlouva uzavřená na dobu neurčitou může být vypovězena kteroukoliv ze stran bez udání důvodů s výpovědní lhůtou tři měsíce. Výpovědní lhůta běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.
- 2.10 Kterákoliv smluvní strana je oprávněna písemně odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, jestliže druhá strana po dobu delší než tři měsíce neplní podmínky pro provozování Služby nebo podstatně poruší ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek. Smlouva může být též vypovězena, pokud výpověď podal Zákazník z důvodu změny Podmínek v neprospěch Zákazníka a byla-li výpověď Zákazníkem podána během 30 kalendářních dnů po oznámení takové změny Poskytovatelem. V takovém případě je výpovědní lhůta dva měsíce; tato se počítá od prvního dne měsíce následujícího po písemném doručení výpovědi Poskytovateli.
- 2.11 Výpověď Smlouvy nebo oznámení o odstoupení se zasílají doporučenou poštou a považují se podle těchto Všeobecných podmínek za doručené okamžikem, kdy adresát zásilku převezme, odmítne převzít, nevyzvedne do tří dnů ode dne, kdy byla uložena na poště či kdy se taková zásilka vrátí odesílateli jako nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu známého sídla nebo bydliště adresáta nebo adresu, kterou adresát uvedl jako adresu pro doručování. Obě strany se ujednaly, že pokud dojde ke změně doručovací adresy, bude tato změna nahlášena druhé straně nejpozději do 7 dnů ode dne změny.
- 2.12 Pokud Zákazník vypoví Smlouvu ve lhůtě 12 měsíců ode dne zřízení Služby nebo ve lhůtě kratší než je doba povinného užívání Služby uvedená ve Smlouvě, nebo pokud v uvedené době Poskytovatel odstoupí od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy Zákazníkem, pak má Poskytovatel vůči Zákazníkovi nárok na vyúčtování jednorázové částky smluvní pokuty, která se rovná 100%

všech plateb, které by byl Zákazník povinen uhradit od účinnosti doby zániku Smlouvy nebo ode dne odstoupení od Smlouvy do uplynutí doby, na kterou byla Smlouva na dobu určitou původně uzavřena nebo do uplynutí 12 měsíců od zřízení Služby v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou.

- 2.13 Po ukončení Smlouvy je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu předat Poskytovateli, nebo osobě pověřené demontáží, veškerá Koncová zařízení Poskytovatele, případně i všechna další zapůjčená zařízení Poskytovatele a vyrovnat své, i dosud nesplatné, závazky vůči Poskytovateli.
- 2.14 Ujednání ať ústní nebo písemná, učiněná před podpisem Smlouvy oběma stranami se stávají neplatnými, pokud nebyla zahrnuta do Smlouvy nebo pokud nejsou v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.

3. Povinnosti Poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel je povinen za sjednanou cenu zřídit připojení a poskytovat Službu podle Smlouvy v souladu se Všeobecnými podmínkami a Reklamačním řádem. Zřízením připojení se rozumí instalace všech součástí nutných k vytvoření bezdrátového připojení do sítě bleskovy.net a Internetu v objektu Zákazníka nebo třetí strany, ukončené Koncovým zařízením Zákazníka nebo Koncovým zařízením Poskytovatele. Za kompatibilitu a funkčnost všech dalších technických zařízení, připojených za Koncovým zařízením Zákazníka nebo Koncovým zařízením Poskytovatele, odpovídá sám Zákazník.
- 3.2 Poskytovatel provede na žádost Zákazníka změnu Služby v souladu s platným ceníkem a Všeobecnými podmínkami.
- 3.3 Poskytovatel bude provádět běžné opravy tak, aby závady v poskytování Služby byly bez prodlení odstraněny.
- 3.4 Poskytovatel oznámí Zákazníkovi v předstihu přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.
- 3.5 Poskytovatel zveřejní informace o případných změnách ve Službě.

4. Povinnosti Zákazníka

- 4.1 Zákazník je povinen řádně hradit ceny za Služby poskytované dle Smlouvy.
- 4.2 Zákazník je povinen zajistit, aby všechna další technická zařízení, která připojuje Zákazník za Koncové zařízení Zákazníka nebo za Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a Zákazník sám zodpovídá za jejich stav.
- 4.3 Zákazník je povinen zajistit písemný Souhlas majitele objektu pro instalaci Koncového zařízení Poskytovatele. Pokud je Zákazník zároveň majitelem objektu, je podepsaná Smlouva i Souhlasem. Zákazník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu, v případě nepředložení těchto dokladů je instalace provedena na vlastní odpovědnost Zákazníka. Pokud majitel objektu Zákazníka požaduje za umístění Koncového zařízení Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Zákazníka.
- 4.4 Zákazník nebude zneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání Koncového zařízení Poskytovatele proti stavu při zřízení Služby.
- 4.5 Zákazník se zavazuje zajistit, že Služba bude užívána v souladu s právními předpisy České republiky. Zákazník nesmí použít Službu ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, použít Službu k účelům, které jsou v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy.
- 4.6 Zákazník odpovídá za náhradu nákladů, škody či jiných nároků, které mohou být vůči Poskytovateli vzneseny či uplatněny třetí stranou v souvislosti s užitím Služby Poskytovatele v rozporu s článkem 4.4 a 4.5.
- 4.7 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud Zákazník poruší ustanovení Smlouvy včetně Všeobecných podmínek a přes upozornění Poskytovatele nesjedná nápravu v náhradním termínu. Zákazník je povinen v případě takového pozastavení poskytování Služeb hradit dále Poskytovateli cenu Služby, kterou by Zákazník byl povinen Poskytovateli uhradit v případě, že by k takovému přerušení poskytování Služby nedošlo.
- 4.8 Zákazník bude oznamovat Poskytovateli Závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síť Poskytovatele.
- 4.9 V případě, kdy je k poskytování Služby využíváno Koncové zřízení Poskytovatele, je Zákazník povinen vytvořit v místě Koncového bodu Zákazníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
- dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Koncová zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení, atp. Poskytovatel tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
 - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup ke Koncovému zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Zákazníka za účelem oprav či údržby;
 - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
 - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci Koncového zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
 - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby u Koncového zařízení Poskytovatele umístěného u Zákazníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím případně spojené bude hradit Zákazník
 - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Zákazníkem k zajištění nutné součinnosti;
 - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Koncovým zařízením Poskytovatele v koncovém bodu Zákazníka.
- 4.11 Zákazník bude neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Zákazníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČO, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 4.12 Zákazník neumožní využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 4.13 Zákazník zabezpečí Koncové zařízení Poskytovatele umístěné u Zákazníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.
- 4.14 Všechny výkresy, technické popisy, CD a jiné záznamy nebo technické podklady jsou duševním vlastnictvím Poskytovatele a nelze je bez jeho předchozího písemného souhlasu zpřístupnit třetím osobám.

5. Podstatné porušení smlouvy

- 5.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- a.) nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smlouvě;
 - b.) neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
- 5.2 Za podstatné porušení Smlouvy Zákazníkem se považuje případ, kdy Zákazník:
- a.) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 15 dní po datu splatnosti; b.) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby;
 - c.) opakovaně zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení Koncového zařízení Poskytovatele;
 - d.) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
 - e.) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Koncové zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;

f.) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Zákazníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady;

g.) neodpojí bez prodlení své zařízení od Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván;

h.) změní MAC nebo IP adresu bez vědomí Poskytovatele.

- 5.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 4.7 Všeobecných podmínek.
- 5.4 Za podstatné porušení Smlouvy Zákazníkem se považuje poskytování Služby třetím osobám, a to bezúplatně či za úplatu. Třetím osobám lze poskytovat Službu za speciálních smluvních podmínek, avšak pouze s písemným souhlasem Poskytovatele. V ostatních případech může vést zjištění této skutečnosti k okamžitému ukončení provozu Služby a Poskytovatel může uplatnit smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý jednotlivý případ. Touto pokutou není dotčen nárok na náhradu škody, která vznikla poskytovateli.

6. Ceny Služeb a jejich vyúčtování

- 6.1 Ceny poskytovaných Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb. Ceník je k dispozici u poskytovatele. Ceny za ostatní Služby jsou předmětem cenového ujednání. Další případné poplatky a ceny budou stanoveny dohodou stran a jmenovitě a odděleně uvedeny v příslušném vyúčtování.
- 6.2 Dohoda o ceně Služeb je považována za základní podmínku a bez jejího sjednání (nebo alespoň stanovení způsobu jejího dodatečného určení) je Smlouva neplatná.
- 6.3 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavených faktur ke dni každého prvního na daný měsíc se splatností k 14 dni v měsíci.
- 6.4 Zrušen
- 6.5 Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává v souladu se zákonem číslo 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů a je uveden vždy na příslušném daňovém dokladu.
- 6.6 Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, jedno kalendářní čtvrtletí nebo jeden kalendářní půlrok či rok.
- 6.7 Ceny za poskytnuté Služby budou Poskytovatelem Zákazníkovi vyúčtovány dle Smlouvy.
- 6.8 Zákazník je povinen řádně hradit cenu za poskytnutou Službu a případné smluvní pokuty a úroky z prodlení na základě dokladů vystavených Poskytovatelem ve výši stanovené Smlouvou a ve lhůtě splatnosti uvedené na dokladu nebo sjednané Smlouvou.
- 6.9 Placení je považováno za uskutečněné, pokud placená dlužná částka je připsána na účet Poskytovatele v plné výši u jeho banky k jeho volné dispozici.
- 6.10 Placení, které vyplývá ze Smlouvy, není Zákazník oprávněn z jakéhokoliv důvodu zdržovat, ani zúčtovat se svými nároky vůči Poskytovateli, bez jeho písemného souhlasu.
- 6.11 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 1% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.12 Poskytovatel má právo na úrok z prodlení od původně stanovené splatnosti i v případě, že na žádost Zákazníka prodlouží Poskytovatel splatnost faktury. Prodloužení splatnosti vyžaduje písemnou formu.
- 6.13 Pokud Zákazník nedodrží splatnost některé z pohledávek Poskytovatele nebo Poskytovatel zjistí, že Zákazník není běžně schopen plnit své závazky, případně jeho úvěrová schopnost vzbuzuje pochybnosti, stávají se všechny závazky Zákazníka vůči Poskytovateli okamžitě splatné, včetně těch, které jsou eventuálně kryty směnkami.
- 6.14 Pokud je Zákazník ve zpoždění s placením, má Poskytovatel právo pozastavit dosud nesplněné Služby ze všech Smluv se Zákazníkem, aniž to znamená porušení Smlouvy nebo právo odstoupení od ní.
- 6.15 Při použití směnky nebo šeku je placení považováno za uskutečněné, pokud tyto dokumenty byly řádně zinkasovány a protihodnota připsána na účet Poskytovatele u jeho banky k jeho volné dispozici.
- 6.16 Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, neposkytuje Poskytovatel Zákazníkovi při placení skonto nebo náhradu úroků při placení předem.
- 6.17 Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně provádět změny ve struktuře a rozsahu cen za poskytování Služeb uvedených v ceníku nebo cenovém ujednání, je však povinen s takovou změnou Zákazníka seznámit alespoň 14 kalendářních dní předem. Pokud Zákazník nebude s navrhovanou změnou souhlasit, může v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami Smlouvy s Poskytovatelem vypovědět. Za Služby poskytnuté ve výpovědní lhůtě uhradí účastník ceny podle stávajícího ceníku nebo cenového ujednání účinného před jeho změnou.
- 6.18 V případě, že Poskytovatel poskytne Zákazníkovi v rámci Služby Koncové zařízení Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn požadovat od Zákazníka mimořádnou vratnou zálohu (jistotu) ve výši uvedené ve Smlouvě. Poskytovatel je oprávněn použít zálohu na úhradu svých nesplacených splatných pohledávek vůči Zákazníkovi. Pokud nedojde k jejímu vyčerpání Poskytovatel Zákazníkovi zálohu vrátí po ukončení poskytování Služby, a to do 15 pracovních dní ode dne uhrazení posledního vyúčtování.

7. Rozsah poskytování Služby

- 7.1 Poskytování příslušné Služby počíná dnem zahájení Služby.
- 7.2 Poskytovatel zajistí Zákazníkovi poskytování Služby, umožňující přístup do Internetu prostřednictvím bezdrátového nebo drátového připojení. Služba bude poskytována na území tak, jak je specifikována ve Smlouvě.
- 7.3 Z provozních důvodů Poskytovatel může změnit technické řešení Služby.
- 7.4 Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin denně, 365 dní v roce.
- 7.5 Kontaktním místem pro Zákazníky je Zákaznické centrum Poskytovatele ("Helpdesk"). Helpdesk poskytuje podporu a informace v pracovní den od 9.00 do 18.00 hod a mimo pracovní dobu na telefonním čísle uvedeném ve Smlouvě.
- 7.6 Na Helpdesk se Zákazník obrací i v případě hlášení poruch, tedy při přerušení poskytování Služby Poskytovatele, zhoršení její kvality nebo z jiných důvodů reklamace. Reklamací se rozumí právní úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky (práva) Zákazníka, vyplývající z odpovědnosti Poskytovatele za vady při poskytování Služby nebo nároky podle článku 8 těchto Všeobecných podmínek ("Reklamací").
- 7.7 V případě, že dojde k událostem, které nelze v době podpisu Smlouvy předvídat, a které způsobí Poskytovateli překážku v plnění jeho smluvních povinností, viz. článek 9. těchto Všeobecných podmínek, je Poskytovatel oprávněn posunout lhůtu plnění o dobu, o kterou tato překážka trvala a o přiměřenou dobu, potřebnou k rozběhu své normální činnosti.

8. Způsob uplatnění odpovědnosti za vady (Reklamacie)

- 8.1 Osoba oprávněná jednat jménem Zákazníka ("Oprávněná osoba") může reklamovat částky účtované za Službu nebo vadné poskytování Služby Poskytovatele.
- 8.2 Případnou reklamaci proti výši vyúčtování je Zákazník povinen podat písemně do 14 dnů od doručení příslušného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu Poskytovatele, přičemž podání reklamace nemá odkladný účinek pro řádné zaplacení vyúčtování.
- 8.3 Reklamacie budou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti reklamace, nejpozději však do 30 kalendářních dnů.
- 8.4 V případě, že bude reklamacie shledána oprávněnou, bude Zákazníkovi poměrně vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou Službu Poskytovatele.
- 8.5 Při odstraňování poruchy je Zákazník povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, kterou je Poskytovatel oprávněn podle okolností poruchy vyžadovat. V případě neposkytnutí takové součinnosti není Poskytovatel odpovědný za včasné vyřízení reklamace a obnovení poskytování Služby Poskytovatele.

- 8.6 Poskytovatel odpovídá pouze za vady, které vznikly porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí Poskytovatele, jeho zaměstnance nebo obchodního zástupce. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk Zákazníka.
- 8.7 Poskytovatel má právo Zákazníkovi vyúčtovat náklady spojené vyřizováním reklamací týkající se poruchy v poskytování Služby, pokud se zjistí, že porucha nastala v důsledku porušení této Smlouvy Zákazníkem, popřípadě že nenastala vůbec. Stejně se postupuje i v případě, kdy byla porucha způsobena třetí osobou z důvodů nedodržení podmínek Smlouvy, včetně jejích příloh, ze strany Zákazníka.
- 8.8 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování Služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele či její části.
- 8.9 Prokázanou škodu zaviněnou Poskytovatelem podle odstavce 8.6 uhradí Poskytovatel poskytnutím Služby ve výši škody, nejvýše však ve výši 5.000,- Kč ročně. Pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení platnosti Smlouvy, náhrada bude vyplacena v penězích.
- 8.10 Nároky Zákazníka při dodání vadných Služeb zanikají, nejsou-li předloženy písemně, u zjevných vad ve lhůtě do 7 dnů od data plnění Služeb Poskytovatelem. U skrytých vad je tato lhůta 2 měsíce. V reklamaci uvede Zákazník všechny nutné podrobnosti závady. Poskytovatel je oprávněn si reklamované Služby prohlédnout nebo dát prohlédnout pověřenou osobou.
- 8.11 Poskytovatel může podle své volby vadné výrobky nebo díly buďto nahradit nebo opravit, případně nechat opravit nebo poskytnout přiměřenou slevu.
- 8.12 Žádné další záruky a závazky na sebe Poskytovatel nepřebírá, mimo případ, kdy je ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 8.13 Ručení Poskytovatele se řídí výhradně těmito Všeobecnými podmínkami. Nároky, včetně nároků na náhradu škody, pokud nejsou uvedeny v těchto Všeobecných podmínkách, ať jsou jakéhokoliv druhu, jsou vyloučeny, pokud jejich původ nespočívá v úmyslu Poskytovatele nebo v jeho hrubém porušení smluvních povinností.

9. Vyšší moc

- 9.1 Smluvní strany neodpovídají za porušení Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, pokud k němu dojde v důsledku okolností vylučujících odpovědnost v rozsahu definice uvedené v odstavci 1.14 těchto Všeobecných podmínek a dále pak dle § 374 Obchodního zákoníku.
- 9.2 Povinná strana prokáže vznik těchto okolností druhé straně nejpozději do 30 dnů od jejich vzniku. Pokud tak neučiní, odpovídá za škodu tímto způsobenou. V případě vzniku těchto okolností se strany zavazují jednat o náhradním plnění v co nejkratší době, popřípadě vypovádat vzájemná práva a závazky ze Smlouvy v případě, že následky způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebude možno pro obě strany účelně odstranit, nebo že náhradní plnění nebude možné.

10. Řešení sporů

- 10.1 Smlouva a veškeré její přílohy se řídí právním řádem České republiky. Právní vztahy vzniklé ze Smlouvy a Všeobecných podmínek, jež nejsou výslovně upraveny, se řídí Obchodním zákoníkem.
- 10.2 Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především přátelskou cestou a vzáje mnou dohodou bez zbytečných průtahů.
- 10.3 Poskytovatel a účastník se výslovně ujednali, že veškeré z této Smlouvy v budoucnu vzešlé spory se strany zavazují řešit nejprve především dohodou. Nebude-li dohoda možná, budou spory řešeny Českým telekomunikačním úřadem ve smyslu ustanovení §129 zákona č. 127/2005, o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.4. Poskytovatel a účastník se výslovně ujednali, že spory, které nebudou řešeny dle bodu 10.3. budou řešeny v rozhodčím řízení před jediným rozhodcem, v souladu se zákonem č. 216/1994 Sb., podle Rozhodčího řádu a Poplatkového řádu vydanými Sdružením rozhodců, s. r. o., IČ: 63496658, sídlem Příkop 8 (budova IBC), 604 10 Brno, s tím, že tyto dokumenty jsou zveřejněny v platném znění na internetových stránkách Sdružení rozhodců www.sdruzeni-rozhodcu.cz. Smluvní strany výslovně prohlašují, že se s uvedenými dokumenty seznámily. V případě, že v majetkovém sporu by nebylo možné z jakéhokoliv důvodu postupovat podle rozhodčí doložky uvedené v předchozím odstavci nebo podle bodu 10.3., sjednávají smluvní strany příslušnost obecných soudů České republiky k projednání a rozhodnutí všech sporů souvisejících s touto smlouvou.
- 10.5. Poskytovatel a účastník se v souladu s ustanovením § 89a zák.č. 99/1963 Sb. ve znění pozdějších předpisů dohodli, že místně příslušným soudem je soud příslušný dle sídla Poskytovatele.

11. Převod práv

- 11.1 Zákazník může převést svá práva či povinnosti ze Smlouvy na jinou stranu, která je schopna dodržovat závazky ze Smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 11.2 Poskytovatel je oprávněn převést svá práva či povinnosti ze Smlouvy na kteroukoli třetí stranu bez souhlasu Zákazníka.

12. Změny Smlouvy

- 12.1 Dodatky a změny Smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou formou, a to buď po vzájemné dohodě obou stran, nebo je Poskytovatel může provést jednostranně v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.
- 12.2 Poskytovatel má právo tyto Všeobecné podmínky změnit s tím, že je povinen tuto změnu oznámit Zákazníkovi. V případě, že Zákazník nebude s novým zněním Všeobecných podmínek souhlasit, může v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami vypovědět Smlouvu s Poskytovatelem. Vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem ve výpovědní lhůtě se bude řídit dosavadním zněním Všeobecných podmínek účinným před jejich změnou.
- 12.3 Případné požadavky Zákazníka na změnu Smlouvy, pokud jsou Poskytovatelem akceptovány, přiměřeným způsobem prodlužují sjednanou dodací lhůtu.

13. Ochrana osobních dat

- 13.1 Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o Zákazníkovi a jeho oprávněné osobě, které jsou nutné pro evidenci, vedení účtů, správu Služby, ochranu před zneužitím Služby, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce se Zákazníkem. Tyto údaje je Poskytovatel oprávněn užívat a povinen spravovat v souladu s právními předpisy České republiky.
- 13.2 Zákazník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení nebo obchodního jména v seznamu Zákazníků Poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn tak učinit, pokud zákazník písemně sdělí, že si zpřístupnění takové informace nepřeje.

14. Různé

- 14.1 Smlouva bude vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž Zákazník a Poskytovatel obdrží po jednom.
- 14.2 V případě, že jedno nebo více ustanovení Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Zákazník 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 podmínek.
- 14.3 Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 01.07.2012.

ŘÁD DATOVÝCH A TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

účinný ode dne 01.01.2018

Článek I.

Úvod

1. Tento Řád datových a telekomunikačních služeb (dále jen „Řád“) platí pro poskytování datových a telekomunikačních služeb na základě Smlouvy o poskytování datových a telekomunikačních služeb uzavřené mezi SPCoM s.r.o. jako poskytovatelem a druhou osobou jako uživatelem (dále jen „Smlouva“). Řád je nedílnou součástí Smlouvy, stejně jako Všeobecné obchodní podmínky poskytování datových a telekomunikačních služeb (dále jen „VOP“).

Článek II.

Uplatnění reklamace

1. Uživatel je oprávněn reklamovat u poskytovatele vady poskytovaných datových a telekomunikačních služeb a/nebo vady ve vyúčtování těchto služeb. V případě zapůjčení set top boxu od poskytovatele je oprávněn reklamovat také jeho vady.
2. Reklamací je uživatel povinen uplatnit výhradně způsobem uvedeným v tomto Řádu nebo VOP. V reklamaci je uživatel vždy povinen uvést číslo Smlouvy, své identifikační údaje a popis vady.

Článek III.

Reklamacie poskytovaných služeb

1. Případné poruchy a nevizované přerušení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání je uživatel povinen bez zbytečného odkladu ohlásit poskytovateli způsobem uvedeným ve VOP. Reklamacie vad poskytovaných služeb musí být u poskytovatele uplatněna nejpozději ve lhůtě 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služeb, jinak právo zaniká.
2. Případnou poruchu nebo přerušení přístupu uživatele k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání je poskytovatel povinen opravit bez zbytečného odkladu po jejich řádném ohlášení uživatelem. V případě vad vzniklých u třetích subjektů je poskytovatel povinen vady u těchto subjektů ohlásit a dle svých možností zajistit jejich odstranění.
3. Za vadu poskytovaných služeb se nepovažuje přerušení nebo omezení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání způsobené v důsledku nevyhovujícího technického stavu, konfigurace či funkčnosti koncového zařízení (PC, televizní přijímač, apod.).
4. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli při provádění opravy potřebnou součinnost, zejména mu neprodleně zpřístupnit prostory, v nichž je umístěn koncový bod služby. Jestliže uživatel neposkytnutím součinnosti provedení opravy zmaří, má se za to, že porucha byla opravena k okamžiku, ve kterém poskytovatel uživatele k poskytnutí součinnosti vyzval.
5. V případě, že při provádění opravy bude zjištěno, že poruchu nebo přerušení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání zavinil uživatel, poskytovatel má nárok na náhradu nákladů vynaložených v souvislosti se zjišťováním příčin poruchy a prováděním opravy.
6. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou účastníkovi v důsledku přerušení nebo omezení poskytovaných služeb.

Článek IV.
Reklamacie vyúčtování poskytovaných služeb

1. Případné námitky proti fakturám poskytovatele obsahujícím vyúčtování poskytnutých služeb uživatel uplatňuje přímo u poskytovatele. Reklamací vyúčtování ceny je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne doručení příslušné faktury, jinak toto právo zanikne. Ve stejné lhůtě a shodným způsobem je uživatel, který platí cenu za poskytované služby na základě smlouvy a nikoli faktury, povinen uplatnit případnou reklamaci vyrozumění o Poměrové slevě.
2. Uplatnění reklamacie vyúčtování poskytnutých služeb nemá vůči splatnosti faktury nebo plné výše ceny sjednané ve smlouvě odkladný účinek, ledaže jinak rozhodne Český telekomunikační úřad.
3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci nejpozději ve lhůtě jednoho měsíce ode dne obdržení reklamacie. O způsobu vyřízení informuje uživatele prostřednictvím emailu zaslaného na adresu uvedenou ve Smlouvě, případně nově uživatelem sdělenou.
4. Případný přeplatek uživatele zjištěný na základě vyřízení reklamacie vrátí poskytovatel uživateli ve lhůtě jednoho měsíce od vyřízení reklamacie. Poskytovatel je oprávněn započíst přeplatek na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy.

Článek V.
Reklamacie zapůjčeného set top boxu

2. Případné poruchy na set top boxu zapůjčeném uživateli poskytovatelem (dále jen „STB“) je uživatel povinen hlásit poskytovateli na: telefonickou linku s nepřetržitým provozem 491 040 040, nebo e-mailovou adresu : noc@spcom.cz 2. Porucha STB musí být oznámena bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 7 dnů ode dne výskytu vady, jinak právo zaniká.
3. Poskytovatel se zavazuje vadu STB odstranit bez zbytečného odkladu, a to buď jeho opravou nebo výměnou za nový STB.
4. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli při provádění opravy potřebnou součinnost, zejména mu neprodleně zpřístupnit prostory, v nichž je umístěn STB. Jestliže uživatel neposkytnutím součinnosti provedení opravy zmaří, má se za to, že porucha byla opravena k okamžiku, ve kterém poskytovatel uživatele k poskytnutí součinnosti vyzval.
5. V případě, že při provádění opravy bude zjištěno, že poruchu STB zavinil uživatel, poskytovatel má nárok na náhradu nákladů vynaložených v souvislosti se zjišťováním příčin poruchy a prováděním opravy.

Článek VI.
Závěrečná ustanovení

1. Námitky proti vyřízení reklamacie poskytovatelem může uživatel uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu.
2. Tento Řád je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit. Poskytovatel se zavazuje upozornit uživatele na jakékoli zamýšlené změny Řádu nejméně jeden měsíc před nabytím jejich účinnosti, a to oznámením uveřejněným na webových stránkách poskytovatele. Pokud uživatel nebude s oznámenou změnou souhlasit a je-li v jeho neprospěch, je oprávněn Smlouvu vypovědět, a to i v případě, pokud byla uzavřena na dobu určitou. Výpověď musí být odeslána poskytovateli nejpozději do 14 dnů ode dne ohlášení změny tohoto Řádu. Ohledně počátku běhu a délky trvání výpovědní doby platí čl. IX. odst. 3 VOP.
3. Aktuální znění tohoto Řádu poskytovatel zveřejňuje na svých webových stránkách www.spcom.cz .

Poskytování telekomunikačních služeb, připojení do internetu



CENÍK SLUŽEB

Technické parametry připojení:

- Garantované připojení skrze vyhrazenou datovou linku
- Neomezený přenos dat ČR/zahraníčí
- Maximální přenosová rychlost pro Vaši lokalitu až – 1000Mbps/1000Mbps!
- Koncové zařízení ve správě poskytovatele
- Součástí služby veřejné IPv4 a IPv6 adresy dle potřeby zákazníka
- Kvalita dodaných služeb garantována SLA-B smlouvou,
- HW podpora hlasových služeb

Varianta připojení: Škroupova 695, Hradec Králové

- **Garantovaná** rychlost připojení **100/100Mbps**
- Nesdílené připojení (agregace 1:1)
- Předávací rozhraní 1000 BASE-LX
- **5900,- bez DPH**

Varianta připojení: Balbínova 827, Hradec Králové

- **Garantovaná** rychlost připojení **50/5Mbps**
- Nesdílené připojení (agregace 1:1)
- Předávací rozhraní 1000 BASE-TX
- **1900,- bez DPH**

Součástí nabízených variant připojení k síti Internet jsou následující služby:

Bezplatné zřízení jednotlivých služeb včetně potřebných přenosových zařízení a infastruktury, neomezený přenos dat ČR/zahraníčí, správa Firewallu, správa obou hraničních routerů (pravidelné zálohy, aktualizace ROS a poskytnutí záložního HW v případě poruchy), logování síťového provozu pro detailní diagnostiku bezpečnostních incident.