

Smlouva

o poskytování datových služeb IP MPLS pro resort Ministerstva financí

uzavřená v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“),
v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích (dále jen „**ZEK**“)
a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZVZ**“)
č.j.: MF-29996/2017/6602-8
evidenční číslo smlouvy: 9006/010-2/2019
(dále jen „**Smlouva**“)

mezi smluvními stranami:

Objednatel

Česká republika – Ministerstvo financí

Se sídlem: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1
IČ: 00006947
DIČ: CZ00006947
Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha 1
Číslo účtu: 3328001/0710
ID datové schránky: xzeaaav
P.O. Box: 77
Za niž jedná: xxxxxxxxxxxx
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel

Obchodní název: **České Radiokomunikace a.s.**
Se sídlem: Skokanská 2117/1, Břevnov, 169 00 Praha 6
IČO: 24738875
DIČ: CZ24738875
Bankovní spojení: ING BANK N.V., pobočka Praha
Číslo účtu: 1000347105/3500
ID datové schránky: g74ug4f
Za niž jedná: xxxxxxxxxxxx
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále též jen „**Smluvní strany**“ a jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

PREAMBULE

Tato Smlouva se uzavírá na základě veřejné zakázky „**Dynamický nákupní systém na datové služby IP MPLS - Výzva 3/2018**“ (dále též „**Zadávací řízení**“), která je zadávána v rámci Dynamického nákupního systému na datové služby IP MPLS. Pokud se v této Smlouvě odkazuje

na zadávací podmínky, zadávací dokumentaci či nabídku Poskytovatele, míní se tím dokumenty související se Zadávacím řízením (dále jen „**Dokumenty Zadávacího řízení**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, je oprávněn podnikat na trhu elektronických komunikací dle ZEK a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Objednatel má v úmyslu touto Smlouvou zajistit svým jménem a na svůj účet Předmět plnění i pro organizační složku státu – Generální finanční ředitelství (dále jen „**GFŘ**“). Za účelem optimální realizace této Smlouvy se Objednatel zavazuje zajistit plnou součinnost GFŘ s Poskytovatelem, bude-li to potřebné.
- 1.3 Objednatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.4 Poskytovatel prohlašuje, že splňuje veškerou základní způsobilost ve smyslu § 74 ZZVZ.

2. ÚČEL SMLOUVY

Účelem této Smlouvy je zajištění optimálního zabezpečeného přenosu dat a hlasu mezi Objednatel a GFŘ a jejich jednotlivými pracovišti pro plnění jejich kompetenčních povinností prostřednictvím jednotlivých služeb datové sítě Poskytovatele, případně jeho poddodavatele.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli řádně a včas Předmět plnění ve smyslu čl. 3 odst. 3.2 Smlouvy a závazek Objednatele za řádně a včas poskytnutou odpovídající část Předmětu plnění zaplatit cenu v souladu s čl. 5 Smlouvy.
 - 3.2 Předmětem plnění (dále jen „**Předmět plnění**“) je:

Poskytování jednotlivých datových služeb typu IP MPLS VPN (dále jen „**MPLS**“) v lokalitách dle **Přílohy č. 1** Smlouvy (souhrnně dále jen „**Lokality**“, jednotlivě jako „**Lokalita**“) umožňujících přenos dat a hlasu prostřednictvím elektronických komunikací, přičemž každá datová služba je identifikována vlastním identifikačním číslem KIMFIDD v **Příloze č. 1** (souhrnně dále jen „**Datové služby**“, jednotlivě jen „**Datová služba**“)
 - 3.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Předmět plnění Objednateli řádně a včas v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel poskytuje Objednateli tu část Předmětu plnění, u níž je ve sloupci „kód KU“ v **Příloze č. 1** uvedeno „GFŘ“ 4 a Podrobná specifikace Předmětu plnění, jednotlivých Lokalit, parametrizace a konkrétní skladby ceny jsou uvedeny v **Příloze č. 1** a **Příloze č. 4** této Smlouvy. Poskytovatel je vždy oprávněn poskytovat část Předmětu plnění ve vyšší než uvedené kvalitě nebo se zavázat k poskytování vyšší kvality části Předmětu plnění, aniž by však uvedené mělo dopad na cenu dle čl. 5 Smlouvy.
 - 3.4 Každou Instalaci provede Poskytovatel tak, aby bylo možné zahájit poskytování Datové služby v souladu s čl. 3 odst. 3.5 této Smlouvy. Termín instalace si dotčené Smluvní strany dohodnou písemně; nedohodnou-li se, je termínem instalace pracovní den předcházející dni zahájení poskytování Datové služby dle čl. 3 odst. 3.5 Smlouvy, a to v 9:00 hod. Bezprostředně po provedení každé Instalace předloží Poskytovatel Objednateli k podpisu Předávací protokol ve dvou vyhotoveních v souladu se vzorem uvedeným v **Příloze č. 5** potvrzující provedení konkrétní Instalace. Poskytovatel je povinen předložit Předávací protokol zvlášť ke každé z Instalací.
-

-
- 3.5 Poskytovatel zahájí poskytování Datové služby v den uvedený pro každou Datovou službu v **Příloze č. 4** této Smlouvy, nedomluví-li se s Objednatelům písemně jinak. Poskytovatel se zavazuje, že alespoň 3 pracovní dny před zahájením poskytování bude o své připravenosti k zahájení poskytování Datové služby písemně informovat Kontaktní osoby Objednatele uvedené v **Příloze č. 2** této Smlouvy a nejpozději následující pracovní den po zahájení poskytování Datové služby předloží tomuto Objednateli k podpisu Předávací protokol ve dvou vyhotoveních v souladu se vzorem uvedeným v **Příloze č. 5** potvrzující zahájení poskytování Datové Služby. Poskytovatel je povinen předložit Předávací protokol k zahájení poskytování každé Datové služby zvlášť. Předávací protokol o zahájení poskytování Datové služby podle tohoto ustanovení není povinnou přílohou žádné z faktur.
- 3.6 **Případné požadavky Objednatele na změny Smlouvy**, zejm. vlastností Předmětu plnění, např. zvýšení přenosové rychlosti (objem informací přenesených za jednotku času), případně přenosové kapacity (maximální přenosová rychlost), přemístění koncových bodů uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy z původní lokality na lokalitu novou při zajištění nezměněných technických parametrů za jednorázový instalační poplatek budou řešeny způsobem a postupem uvedeným v čl. 8 této Smlouvy a v souladu s odst. 3.12 tohoto článku.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje, že Předmět plnění bude vyhovovat bezpečnostním standardům, definovaným zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, a to vždy ve vztahu k účinnému znění, mimo jiné i dodržení požadavku zadavatele na připojení poskytovatele výhradně prostřednictvím sítě InterConnect CMS.
- 3.8 Poskytovatel je povinen do 30 dní od ukončení poskytování jednotlivé Datové služby bezplatně odstranit z příslušné Lokality veškerá jím instalovaná technická zařízení (jako např. modemy, switche, antény, napájecí zdroje, apod.), která nainstaloval v rámci Instalace nebo dříve na základě jiné smlouvy. Splnění této povinnosti bude stvrzeno Předávacím protokolem o ukončení služby. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli k tomu nezbytnou součinnost, zejména na žádost Poskytovatele navrhnout termín, ve kterém bude moci k odstranění technických zařízení dojít a umožnit Poskytovateli v tomto termínu přístup k těmto technickým zařízením. Navrhne-li Objednatel termín dle předchozí věty, lhůta dle první věty tohoto odstavce zaniká a Poskytovatel je povinen splnit tuto povinnost v termínu stanoveném Objednatel, jinak je v prodloužení. Poskytovatel nemá povinnosti dle tohoto ustanovení, pokud má ke dni ukončení poskytování Datové služby platný právní titul na poskytování obdobného plnění v následujícím období, které lze plně či částečně zajistit prostřednictvím již instalovaných technických zařízení v dané Lokalitě, pokud tento platný právní titul nestanoví jinak.
- 3.9 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Předmět plnění v souladu s touto Smlouvou, veškerými Přílohami k této Smlouvě, jakož i Dokumenty Zadávacího řízení. V případě rozporu vyjmenovaných podkladů mají přednost ustanovení této Smlouvy. V případě rozporu Příloh této Smlouvy a Dokumentů Zadávacího řízení mají přednost ustanovení Příloh této smlouvy. Tato Smlouva, Přílohy k této Smlouvě, Dokumenty Zadávacího řízení, jakož i kogentní a dispozitivní normy právních předpisů, mají přednost před případnými obchodními podmínkami Poskytovatele. Obchodní podmínky se stávají jako Příloha č. 8 součástí Smlouvy jen v rozsahu, v jakém nejsou s výše uvedeným v rozporu.
- 3.10 Má-li být o některé skutečnosti dle Smlouvy sepsán Předávací protokol, zavazuje se Poskytovatel předložit Objednateli k podpisu Předávací protokol v souladu se vzorem uvedeným v **Příloze č. 5** (dále jen „**Předávací protokol**“). Kontaktní osoba Objednatele přezkoumá poskytnutou část Předmětu plnění z hlediska případných vad a obsahovou správnost a úplnost Předávacího protokolu a své případné výhrady vznese ústně vůči Poskytovateli, který je povinen všechny oprávněné výhrady ihned na místě odstranit. Nejsou-li takové nedostatky v souladu s požadavky Objednatele odstraněny na místě, doplní Objednatel veškeré své výhrady do Předávacího protokolu. Nemá-li Kontaktní osoba Objednatele žádné výhrady, stvrdí tuto skutečnost doložkou
-

„bez výhrad“. Objednatel je dále povinen Předávací protokol podepsat. Pokud Poskytovatel nesouhlasí s výhradami Objednatele, je povinen je v Předávacím protokolu rozporovat; nejsou-li na Předávacím protokolu uvedeny rozpory Poskytovatele, platí, že Poskytovatel výhrady Objednatele akceptuje. Poskytovatel je povinen Předávací protokol po podpisu Objednatele taktéž podepsat.

- 3.11 Po skončení kalendářního měsíce Poskytovatel vystaví a doručí e-mailem Objednateli „Zprávu o plnění služeb“ v souladu se vzorem uvedeným v **Příloze č. 5** za poskytování každé Datové služby zvlášť (dále jen „**Zpráva o plnění služeb**“), a to do 3 pracovních dnů od skončení kalendářního měsíce. Zpráva o plnění služeb musí mít formu pdf dokumentu podepsaného zaručeným elektronickým podpisem a musí umožňovat doplňování dokumentu tak, aby jej Objednatel mohl schválit umístěním zaručeného elektronického podpisu. Kontaktní osoba Objednatele přezkoumá poskytnutou část Předmětu plnění z hlediska případných vad a obsahovou správnost a úplnost Zprávy o plnění služeb a své případné výhrady vznese e-mailem vůči Poskytovateli (Kontaktní osobě Poskytovatele), který je povinen všechny oprávněné výhrady odstranit. Nemá-li Kontaktní osoba Objednatele žádné výhrady, schválí Zprávu o plnění služeb umístěním zaručeného elektronického podpisu do dokumentu a zašle ji zpět Poskytovateli. Pokud Poskytovatel nesouhlasí s výhradami Objednatele, je povinen je rozporovat, a to do 3 pracovních dnů od doručení e-mailu Objednatele obsahujícího výhrady. Po vypořádání výhrad je Poskytovatel povinen doručit Objednateli opravenou Zprávu o plnění služeb, na kterou se opět uplatní postup uvedený v tomto odstavci.

VYHRAZENÉ ZMĚNY ZÁVAZKU

- 3.12 Objednatel si vyhrazuje právo navrhnout provést jakoukoli změnu závazku, jež je přípustná dle § 222 ZZVZ. Poskytovatel se zavazuje navrhovanou změnu závazku neodmítnout, pokud půjde o zajištění přemístění koncového bodu Smlouvy z původní lokality na lokalitu novou, a to po celou dobu trvání Smlouvy.

4. DOBA PLNĚNÍ

Doba poskytování jednotlivých Datových služeb dle této Smlouvy je sjednána na dobu neurčitou ode dne smluveného zahájení poskytování jednotlivých Datových služeb.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Objednatel se zavazuje zaplatit za řádné a včasné poskytování Předmětu plnění cenu v souladu s tímto článkem, přičemž:
- a) cena za jeden měsíc poskytování jednotlivé Datové služby dle této Smlouvy je uvedená v **Příloze č. 1** této Smlouvy, a to ve sloupci s názvem „Cena bez DPH (měsíční paušál) v Kč“ (dále jen „**Dílčí cena za Datovou službu**“) a je splatná po skončení příslušného kalendářního měsíce, a to na základě souhrnné faktury (tj. pro všechny Datové služby v jednom dokladu) řádně vystavené a doručené Poskytovatelem (čl. 5 odst. 5.9) poté, co Objednatel schválí Zprávu o plnění služeb;
 - b) cena za Instalaci pro každou Datovou službu je uvedená v **Příloze č. 1** této Smlouvy, a to ve sloupci s názvem „Cena bez DPH (instal. poplatky) v Kč“ (dále jen „**Dílčí cena za Instalaci pro každou Datovou službu**“) a je splatná po skončení kalendářního měsíce, v němž byla Instalace pro danou Datovou službu provedena, a na základě souhrnné faktury (tj. pro všechny Instalace v jednom dokladu) řádně vystavené a doručené Poskytovatelem (čl. 5 odst. 5.9) poté, co Objednatel podepíše předávací protokol dle čl. 3 odst. 3.5 s doložkou „bez výhrad“.
-

(Dílčí cena za Datovou službu a Dílčí cena za Instalaci pro každou Datovou službu každá zvlášť dále jen „Dílčí cena“ a společně dále jen „Dílčí ceny“).

5.2 K Dílčí ceně bude v případě, že je Poskytovatel ke dni podání nabídky plátcem DPH, připočítána DPH dle sazby daně platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.

5.3 Souhrnná cena za jeden měsíc poskytování Datových služeb dle této Smlouvy pro Objednatele (souhrn odpovídajících Dílčích cen za Datovou službu) tak ke dni uzavření Smlouvy činí:

bez DPH 5 059,- Kč

DPH 21 % 1 050,- Kč

včetně DPH 6 050,- Kč

5.4 Souhrnná cena za všechny Instalace pro Objednatele (souhrn odpovídajících Dílčích cen za Instalaci pro každou Datovou službu) tak ke dni uzavření Smlouvy činí:

bez DPH 18 500 Kč

DPH 21 % 3 885 Kč

včetně DPH 22 385 Kč

5.5 Ceny dle čl. 5 odst. 5.3 až 5.4 jsou pouze informativní, normativní závaznost mají ustanovení čl. 5. odst. 5.1 až 5.2 Smlouvy.

5.6 Smluvní strany prohlašují, že výše uvedené Dílčí ceny jsou sjednány dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, jsou cenami maximálními a nepřekročitelnými, a zahrnují veškeré náklady související s poskytováním Předmětu plnění dle této Smlouvy, včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do Lokalit apod.

5.7 Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli.

5.8 Poskytovatel je povinen fakturovat Objednateli Dílčí ceny za Datové služby a Instalaci pro Datové služby dle **Přílohy č. 1** a Poskytovatel doručí fakturu na adresu Objednatele:

Ministerstvo financí ČR

Letenská 15

118 10 Praha 1

P. O. BOX 77

podatelna@mfc.cz

5.9 Faktura musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku a v případě, že jde o daňový doklad, také náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí dále obsahovat:

- a) Identifikaci a popis poskytnuté Datové služby či Instalace, která je předmětem fakturace;
 - b) Dílčí cenu fakturovanou na základě této Smlouvy konkrétnímu Objednateli, a to ve členění v Kč bez DPH, DPH a cena v Kč včetně DPH;
 - c) zakázkové číslo Smlouvy (uvedené v záhlaví Smlouvy), sloužící jako identifikátor platby;
 - d) specifikace měsíce, ve kterém byla fakturovaná část Předmětu plnění poskytnuta;
 - e) úplné bankovní spojení Poskytovatele, přičemž číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví Smlouvy nebo číslu účtu v registru plátců DPH, popř. číslu účtu postupem dle Smlouvy řádně změněnému.
-

-
- 5.10 Poskytovatel je povinen ke každé faktuře přílohou připojit kopii příslušného Předávacího protokolu podepsaného Objednatel s doložkou „bez výhrad“, resp. příslušné Zprávy o plnění služeb schválené Objednatel.
- 5.11 Objednatel má právo fakturu Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s její úhradou, obsahuje-li nesprávné náležitosti nebo údaje, chybí-li na faktuře některá z náležitostí nebo údajů nebo chybí-li některá z příloh. Ode dne doručení opravené či nové faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.
- 5.12 Objednatel je oprávněn v případě uvedení odlišných bankovních údajů na faktuře zaplatit fakturovanou částku na účet Poskyvatele dle čl. 5 odst. 5.10 písm. e) Smlouvy.
- 5.13 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „Nespolehlivý plátc“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele, a to do 3 pracovních dnů od doručení takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, může uhradit Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatel uhrzena Poskytovateli až po písemném doložení Poskyvatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
- 5.14 Poslední faktura za příslušný kalendářní rok, která má být v témže kalendářním roce proplacena, musí být doručena Objednateli nejpozději do 15. prosince příslušného kalendářního roku. Veškeré faktury doručené po tomto datu mohou být uhrzeny až po donastavení všech rozpočtových prostředků ve státní pokladně a lhůta splatnosti u nich počíná běžet až od 1. 2. následujícího kalendářního roku. Poskytovatel bere tuto skutečnost na vědomí a souhlasí, že Objednatel není v takových případech v prodlení.
- 5.15 Platby budou probíhat bezhotovostně v korunách českých. Aplikaci ustanovení § 1949 odst. 2 Občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.

6. SERVISNÍ PODMÍNKY, KVALITA PŘEDMĚTU PLNĚNÍ A JEJÍ PORUŠENÍ

- 6.1 Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, řídí se kvalita Předmětu plnění, servisní podmínky a dostupnost SLA podmínkami, které tvoří **Přílohu č. 3** až **Přílohu č. 4** této Smlouvy.
- 6.2 Objednatel v případě zjištění nedostupnosti (jak je definována v **Příloze č. 3**) Datové služby bude neprodleně telefonicky a bezprostředně následně e-mailem kontaktovat Kontaktní osobu Poskyvatele a oznámí jí nedostupnost.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje bezodkladně, nejpozději však do 2 hodin po Obdržení oznámení nedostupnosti Objednatel dle čl. 6.2 . zahájit práce na jejím odstranění a o zahájení prací informovat Kontaktní osobu Objednatele. Poskytovatel se dále zavazuje bezprostředně po odstranění nedostupnosti Datové služby poslat o tomto e-mailem informaci Kontaktní osobě Objednatele.
- 6.4 V případě nedostupnosti má Objednatel právo na slevu z Dílčí ceny za Datovou službu. Výše slevy z Dílčí ceny za Datovou službu bude určena podle pravidel uvedených v **Příloze č. 3** Smlouvy a stanoví se z rozdílu mezi Objednatel požadovanou dostupností a skutečně zjištěnou dostupností.
- 6.5 Vznikne-li Objednateli právo na slevu či právo na smluvní pokutu, platí, že sleva či smluvní pokuta je splatná až v příštím fakturačním období, a to tak, že se o její výši sníží Dílčí cena za předmětnou Datovou službu, a není-li takto možné slevu či smluvní pokutu zcela vypořádat, vystaví Poskytovatel spolu s fakturou Objednateli opravný daňový doklad na částku odpovídající výši slevy či výši smluvní pokuty, které nelze vypořádat snížením Dílčí ceny za předmětnou Datovou službu. Po ukončení poskytování Datové služby bude sleva za nedostupnost
-

vypořádána formou opravného daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem do 5 pracovních dnů od skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla Datová služba naposledy poskytována.

7. SANKCE A NÁHRADA ŠKODY

- 7.1 V případě, že prohlášení Poskytovatele dle čl. 1 odst. 1.4 se ukáže jako nepravdivé, má Objednatel právo uplatnit jednorázovou smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč.
 - 7.2 V případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Datové služby, s informováním dle čl. 3 odst. 3.5, odstraněním dle čl. 3 odst. 3.8, jakož i v případě nedostupnosti dle Přílohy č. 3 má dotčený Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu vypočtenou podle vzorce uvedeného v Příloze č. 3, a to za každé sledované období. Objednatel má právo na smluvní pokutu vždy ve vztahu ke každé Datové službě zvlášť.
 - 7.3 V případě prodlení Poskytovatele s informováním Objednatele dle čl. 5 odst. 5.14 nebo čl. 11 odst. 11.6 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý, byť i započatý, den prodlení.
 - 7.4 V případě porušení závazku Poskytovatele uvedeném v čl. 3 odst. 3.7 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.
 - 7.5 V případě prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění nedostupnosti a informováním Kontaktní osoby Objednatele dle čl. 6 odst. 6.3 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč, a to za každou, byť i započatou, hodinu prodlení.
 - 7.6 V případě prodlení Poskytovatele s jakýmkoliv jiným plněním ve lhůtách dle této Smlouvy, než je uvedeno v čl. 7 odst. 7.1-7.5, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý, byť i započatý, den prodlení. Je-li Poskytovatel v prodlení v souvislosti s konkrétními Datovými službami, má Objednatel právo na smluvní pokutu ve vztahu ke každé Datové službě zvlášť.
 - 7.7 V případě porušení povinnosti mlčenlivosti uložené Smluvními stranám článkem č. 9 této Smlouvy má dotčená Smluvní strana právo uplatnit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
 - 7.8 Objednatel je oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení Smlouvy Poskytovatelem vyplývat nárok dle tohoto článku, tj. i v případě kumulace smluvních pokut.
 - 7.9 Při prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
 - 7.10 Vznik práva na smluvní pokutu nemá vliv na právo Objednatele požadovat náhradu škody v plné výši.
 - 7.11 Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé Smluvní strany nebo v případě neposkytnutí požadované součinnosti, kterou je Smluvní strana dle Smlouvy povinna poskytnout.
 - 7.12 Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Smluvní strany povinnosti splnit závazek stanovený touto Smlouvou. Právním na smluvní pokutu není dotčeno právo Objednatele na slevu dle čl. 6 této Smlouvy.
 - 7.13 Poskytovatel odpovídá za veškeré škody způsobené Objednateli porušením svých povinností, porušením ustanovení této Smlouvy nebo jiným protiprávním jednáním a to v plné výši. Toto neplatí v případě škody vzniklé v důsledku nedostupnosti Datové služby dle příslušných ustanovení ZEK, jsou-li splněny podmínky ustanovení § 64 odst. 11 ZEK.
-

7.14 Každá Smluvní strana se zavazuje upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé či hrozící překážky vylučující povinnost k náhradě škody dle § 2913 Občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto překážek.

8. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

8.1 Změnovým řízením se rozumí postup pro zrušení stávající Datové služby nebo změnu jakékoliv vlastnosti konkrétní Datové služby uvedené v odst. 3.6. Smlouvy.

8.2 Smluvní strany prohlašují, že si jsou vědomy skutečnosti, že změnové řízení musí probíhat v souladu se ZZVZ a v jeho rámci se dohodly na následujících pravidlech:

8.2.1 **Ukončení poskytování stávající Datové služby** bude probíhat formou písemné Výpovědi Objednatele nebo Poskytovatele s označením identifikátoru KIMFIDD dané Datové služby nebo písemnou Dohodou.

a) V případě rušení stávající Datové služby Výpovědí počíná běžet dvouměsíční výpovědní lhůta dnem, kdy byla Výpověď doručena druhé Smluvní straně.

b) V případě rušení stávající Datové služby Dohodou bude den ukončení uvedený v příslušné Dohodě po vzájemné dohodě obou Smluvních stran.

8.2.2 **V případě změny parametrů** Datové služby (např. zvýšení přenosové rychlosti, případně přenosové kapacity s dopadem na snížení ceny bude o této změně uzavřen dodatek ke stávající Smlouvě.

8.2.3 **Případné přemístění koncových bodů** uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy z původní lokality na lokalitu novou a s tím související služby s dopadem na zvýšení ceny bude řešeno v souladu s odst. 3.12 této Smlouvy a o této změně bude uzavřen dodatek ke stávající Smlouvě.

9. OCHRANA INFORMACÍ

9.1 Obě Smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti, podniknout všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupnit třetím osobám diskrétní informace (dále jen „Diskrétní informace“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.

9.2 Za Diskrétní informace se považují veškeré následující informace:

- veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s plněním této Smlouvy, (pokud nejsou výslovně obsaženy ve zveřejňovaném znění Smlouvy);
- informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti,
- veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskyvatelkem označeny jako Diskrétní ve smyslu ustanovení § 218 ZZVZ.

9.3 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:

- a) které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
 - b) jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
 - c) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
 - d) u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
-

e) které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.

- 9.4 Jako s Diskrétními informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v čl. 9 odst. 9.2 tohoto článku, i když byly získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.
- 9.5 Poskytovatel se zavazuje, že Diskrétní informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. K jinému použití není bez předchozího písemného svolení Objednatele oprávněn.
- 9.6 Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto smluvním vztahu zavázán sám.
- 9.7 Povinnost zachování mlčenlivosti trvá ještě po dobu pěti (5) let od skončení Smlouvy bez ohledu na zánik ostatních závazků ze Smlouvy.
- 9.8 Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 9.9 Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
- 9.10 Poskytovatel je oprávněn po předchozím písemném svolení Objednatele poskytnout Diskrétní informace svému případnému poddodavateli. Objednatel je oprávněn podmínit poskytnutí svolení požadavkem, aby Poskytovatel alespoň typově vymezil Diskrétní informace, ke kterým žádá písemné svolení a odůvodnil žádost. Objednatel je oprávněn podmínit poskytnutí svolení požadavkem, aby se případný poddodavatel zavázal k ochraně informací v rozsahu obdobném jako Poskytovatel a tento závazek poddodavatele byl také obdobným způsobem utvrzen.

10. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 10.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 10.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů.
- 10.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena smírně do 60 dnů od okamžiku, kdy byla druhá Smluvní strana vyzvána k řešení sporu dle předchozího odstavce, dohodly se Smluvní strany, že spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány příslušnými správními úřady (Český telekomunikační úřad), resp. obecnými soudy České republiky, a to v souladu s pravomocemi těchto orgánů.

11. UKONČENÍ SMLOUVY

- 11.1 Smlouva bude ukončena ve vztahu k Objednateli, skončí-li poskytování všech Datových služeb ve vztahu Poskyvatele a Objednatele podle této Smlouvy.
- 11.2 Tato smlouva může být ukončena zvlášť pro smluvní vztah Objednatele a Poskyvatele na základě dvoustranné dohody, výpovědi či odstoupení od Smlouvy.
- 11.3 Smluvní vztah vzniklý na základě této Smlouvy může být ukončen písemnou výpovědí, s dvouměsíční výpovědní dobou, která počne běžet dnem, kdy byla výpověď doručena druhé Smluvní straně (tj. Objednatel doručí Poskytovateli, Poskytovatel doručí Objednateli), nestanoví-li vypovídající Smluvní strana pozdější začátek běhu. Není-li Smlouva vypovězena Objednatel nebo vůči Objednateli, smluvní vztah mezi Poskyvatelem a Objednatel zůstává nedotčen.
-

-
- 11.4 Smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od Smlouvy ze zákonných důvodů a z důvodů uvedených níže ve Smlouvě; důvod odstoupení musí být v odstoupení od Smlouvy výslovně uveden.
- 11.5 Objednatel je mimo jiné oprávněn od této Smlouvy odstoupit zejména v následujících případech:
- bylo rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
 - Poskytovatel podal dlužnický insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Poskytovatele, nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - Poskytovatel byl odsouzen za úmyslný trestný čin;
 - v případě opakovaného (tj. nejméně druhého) porušení stejné povinnosti z této Smlouvy Poskytovatelem vůči Objednateli;
 - v případě porušení povinnosti Poskytovatele, které nebude napraveno ani do 10 kalendářních dnů od doručení výzvy Objednatele k nápravě (popř. od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené), je-li náprava možná;
 - v případě porušení povinnosti mlčenlivosti Poskytovatelem.
- 11.6 Poskytovatel je povinen Objednateli písemně oznámit, že nastala skutečnost uvedená v čl. 11 odst. 11.5 písm. a) až c), a to do 3 dnů od okamžiku, kdy se o tom dozvěděl, společně s informací o tom, o kterou ze skutečností jde, a s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Smlouvy. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením této Smlouvy.
- 11.7 Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit bude-li Objednatel v prodlení se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury o více než 30 kalendářních dnů; nárok na úrok z prodlení není tímto ustanovením dotčen.
- 11.8 Každá Smluvní strana je oprávněna odstoupit i od jednotlivé Datové služby, jsou-li splněny podmínky uvedené níže.
- 11.9 Poruší-li některá Smluvní strana závazky spojené s poskytováním jednotlivé Datové služby podstatným způsobem, je dotčená Smluvní strana oprávněna od této Datové služby odstoupit. Podstatným způsobem jsou závazky porušeny zejména v těchto případech: Poskytovatel je v prodlení s instalací Datové služby, se zahájením poskytování Datové služby nebo s oznámením o připravenosti k zahájení poskytování Datové služby delším než 10 kalendářních dnů nebo doba nedostupnosti dle **Přílohy č. 3** překročí 10 kalendářních dnů.
- 11.10 Odstoupením od této Smlouvy nebo od Datové služby se závazek touto Smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy nebo od Datové služby (ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky ze Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy.
- 11.11 V případě částečného odstoupení od této Smlouvy či částečné výpovědi této Smlouvy zůstává tato Smlouva v platnosti ohledně těch částí Předmětu plnění, které jimi nejsou dotčeny.
- 11.12 Ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklého na základě této Smlouvy, ujednání o mlčenlivosti a ochraně informací ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po ukončení Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.
-

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1 Jakékoliv úkony směřující ke zrušení této Smlouvy nebo její části a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou učiněna písemně v českém jazyce a doručena osobně, poštou prostřednictvím datové schránky či kurýrem na adresy uvedené v tomto odstavci (včetně označení jménem příslušné Kontaktní osoby) nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana v předstihu písemně oznámí adresátovi, není-li v konkrétním případě stanoveno jinak.

a) Objednatel:

- b) Název: Ministerstvo financí
- c) Adresa: Letenská 525/15, Praha 1, PSČ 118 10
- d) K rukám: jméno Kontaktní osoby Objednatele
- e) Datová schránka: xzeaauv

f) Poskytovatel:

- Název: České Radiokomunikace a.s.
- Adresa: Praha - Břevnov, Skokanská 2117/1, PSČ 169 00
- K rukám: jméno Kontaktní osoby Poskytovatele
- Datová schránka: g74ug4f

12.2 Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení příslušné Smluvní straně.

12.3 Smluvní strany se dohodly na určení kontaktní osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Kontaktní osoba**“). Kontaktní osoby jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Smlouvy, zejména k jednáním týkajícím se změny nebo zrušení jednotlivých Datových služeb dle čl. 8, technických a provozních věcí a pro podpis Předávacího protokolu a odsouhlasení Zprávy o plnění služeb, s výjimkou oznámení o změně bankovních údajů, není-li dále stanoveno jinak. V případě, že Smluvní strana má více Kontaktních osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech Kontaktních osob v kopii. Kontaktní osoby jsou uvedeny v **Příloze č. 2**.

12.4 Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Kontaktních osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně oznámit dotčené Smluvní straně v souladu s čl. 12 odst. 12.1 (tj. Objednatel Poskytovateli a Poskytovatel Objednateli). Účinnost oznámení o změně nastává třetím pracovním dnem od doručení tohoto oznámení příslušné Smluvní straně.

12.5 Smluvní strany se dále dohodly na určení odpovědných osob pro věci smluvní (dále jen „**Odpovědná osoba pro věci smluvní**“, které jsou oprávněny ke změně Smlouvy, zrušení Smlouvy (a to i částečnému), nebo změně bankovních údajů. Odpovědnou osobou pro věci smluvní je za Objednatele ministr financí, náměstek pro řízení sekce 08, za Poskytovatele Poskytovatel sám (je-li fyzickou osobou podnikající) nebo statutární orgán Poskytovatele, příp. prokurista, a to dle způsobu jednání uvedeném v obchodním rejstříku. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozí větě. Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Kontaktních osob. Kontaktní údaje vybraných Odpovědných osob pro věci smluvní jsou uvedeny v **Příloze č. 2**.

12.6 Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh) může být v elektronické podobě zveřejněna v registru smluv, na internetových stránkách Objednatele, na profilu Objednatele ve smyslu ZZVZ, a dále v souladu s povinnostmi vyplývajícími z jiných právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., zákona o registru smluv, uveřejní v registru smluv.

12.7 Stane-li se kterékoli ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy neovlivněna

a nedotčena, nevyplývá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Smlouvy nebo okolností, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blízcím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.

- 12.8 Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Smlouvy, nebo je vykoná se zpožděním či pouze částečně, nebude to znamenat vzdání se těchto nároků nebo práv. Vzdání se práva z titulu porušení této Smlouvy nebo práva na nápravu anebo jakéhokoliv jiného práva podle této Smlouvy musí být vyhotoveno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která takové vzdání se činí.
- 12.9 Žádná ze Smluvních stran není oprávněna bez souhlasu dotčené Smluvní strany postoupit Smlouvu, jednotlivý závazek ze Smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu či přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 12.10 Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně jejích příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány dotčenými Smluvními stranami s podpisy dotčených Smluvních stran na jedné listině (tj. Poskytovatel a Objednatel).
- 12.11 Smluvní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou, nebo upravené jen částečně se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a předpisy souvisejícími.
- 12.12 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
- 12.13 Tato Smlouva je podepisována elektronicky.
- 12.14 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- | | |
|---------------|----------------------------------------------|
| Příloha č. 1: | Specifikace Datových služeb |
| Příloha č. 2: | Seznam kontaktů |
| Příloha č. 3: | Stanovení dostupnosti Datových služeb |
| Příloha č. 4: | Katalogový list Služby IP MPLS VPN |
| Příloha č. 5: | Minimální požadavky na předávací dokumenty |
| Příloha č. 6: | Servisní podmínky Poskytovatele |
| Příloha č. 7: | Pověření podepisující osoby za Poskytovatele |
| Příloha č. 8: | Obchodní podmínky Poskytovatele |

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Poskytovatel

Objednatel

České Radiokomunikace a.s.

Česká republika – Ministerstvo financí

XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX

Za správnost: xxxxxxxxxx

Příloha č. 1 – Specifikace Datových služeb pro jednotlivé lokality (pracoviště)

viz čl. 3.1 Smlouvy - tabulková část pro služby IP MPLS VPN

Podrobná specifikace - Hradec Králové

KIMFIDD	Kód KU	Region	Lokalita			RÚIAN	Parametry Služby musí mít minimálně hodnotu					Proaktivní dohled	Odchylná Maximální doba zřízení služby (ve dnech)	Cena bez DPH (měsíční paušál) v Kč	Cena bez DPH (instal. poplatek) v Kč	Termín zřízení služby
			Město	Ulice	č.p.		Typ Služby	Profil QoS	Bezpečnost SEC	SLA	Kapacita					
Hradec Králové																
KIMFIDD_3138	GFR	HK	MORAVSKÁ TŘEBOVÁ	Nádražní	1442/8	15985016	Fixed	Profil 5	SEC1	SLA2	8 MBit/s	ano		2773	13500	1.5.2019
KIMFIDD_3142	GFR	HK	ÚSTÍ NAD ORLICÍ	T. G. Masaryka	1393	24749354	Fixed	Profil 5	SEC1	SLA2	32 MBit/s	ano		2286	5000	1.5.2019

Vysvětlivky zkratk a pojmů

KIMFIDD_	Komunikační infrastruktura Ministerstva financí, identifikátor datové služby pro resort MF, vychází z pojmu Komunikační infrastruktura veřejné správy – KIVS
Kód KU	Kód Koncového uživatele, tj. které organizační složce resortu Ministerstva financí (MF) je Služba poskytována
MF-(xx)	Ministerstvo financí, Letenská 15, 118 10 Praha 1, IČ: 00006947,(xx) číslo útvaru MF
GFŘ	Generální finanční ředitelství (Finanční správa ČR), Lazarská 15/7, 117 22 PRAHA 1, IČ: 72080043
RÚIAN	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí - viz též http://www.cuzk.cz/ruian/RUIAN.aspx
QoS	Quality of Services. Definice QoS pro požadovanou kvalitu služby v rámci KIVS/KIMF je podrobně technicky popsána v příloze Katalogový list IP MPLS VPN
SEC	Bezpečnost SEC0 je dána charakterem služby, SEC1 je rozšířena nasazením access-listů, viz též příloha Katalogový list IP MPLS VPN
SLA	Service Level Agreement -Ujednání o úrovni Služby. Služba má garantovanou dostupnost a je podrobně technicky popsána v příloze Katalogový list IP MPLS VPN a DF
Kapacita	Symetrické neagregované připojení s kapacitou (rychlostí) požadovanou pro daný KIMFIDD a dle přílohy Katalogový list IP MPLS VPN
IP	Internet Protocol – protokol používaný v počítačových sítích

MPLS	Multiprotocol Label Switching - Multiprotokolové přepojování podle návěští, mechanismus směrování síťového provozu používaný ve vysokorychlostních telekomunikačních sítích
VPN	Virtuální privátní síť (zkratka VPN, anglicky virtual private network)
IP MPLS VPN	Trvalé připojení (pevná přípojka) lokality do sítě IP MPLS VPN splňující globální parametry KIVS služby.
DPH	Daň z přidané hodnoty dle zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů,
instalační poplatek	Jednorázový poplatek za zřízení a ukončení Služby včetně instalovaných technických zařízení Poskytovatele (jako např. modemy, switche, antény, napájecí zdroje, apod.) v místě plnění Služby
Typ služby	IP FIX či jen označený písmenem x, vyjadřuje požadavek na Trvalé připojení (pevná přípojka) lokality do sítě IP MPLS VPN
ZoEK	Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění
CMS	Centrální místo služeb (CMS) umožňuje kromě poskytování samotné komunikační infrastruktury veřejné správy mezi jednotlivými uzly subjektu i připojení k datovým zdrojům a službám dostupným pro všechny orgány veřejné moci v prostředí Centrálního místa služeb. K připojení Operátora k CMS slouží jeho moduly, tzv. Interconnect.

Příloha č. 2: Seznam kontaktů**Odpovědné osoby pro věci smluvní****Za Poskytovatele**

jméno	e-mail	telefon
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX

Za Objednatele

jméno	e-mail	telefon
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX

Kontaktní osoby (pro jednotlivé Datové služby, technické a provozní záležitosti)**Za Poskytovatele**

jméno	e-mail	telefon
Helpdesk	helpdesk@cra.cz	+420 800 988 988
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX

Za Objednatele

jméno	e-mail	telefon
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX

Příloha č. 3 Stanovení dostupnosti Služby

V příloze č. 3 odpovídá pojmu „Datová služba“ dle této Smlouvy pojem „Služba“.

Touto přílohou se řídí kvalita poskytované Služby a smluvní sankce v případě nedodržení úrovně kvality ze strany Poskytovatele.

Definice

Služba se považuje za **nedostupnou**, pokud v rámci pravidelného monitoringu prováděného Objednatelům bude jeden nebo více parametrů Služby v rozporu s parametry sjednanými ve specifikaci Služby dle **Přílohy č. 1** Smlouvy, není-li ve Smlouvě (včetně jejích příloh) uvedeno jinak.

Dobou nedostupnosti se rozumí doba **od nahlášení** nedostupnosti Objednatelům na servisní centrum Poskytovatele do odstranění nedostupnosti. Je-li nedostupnost způsobena výpadkem napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě ukončení Služby, které zajišťuje Objednatel, Služba se považuje pro účely stanovení doby nedostupnosti za dostupnou. Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba nedostupnosti způsobená vyšší mocí, tedy mimořádnou nepředvídatelnou a neodvratitelnou překážkou, která nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba objektivně potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které předem písemně sdělí Objednatelům ke schválení. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup do Lokality za účelem opravy poruchy.

Sledovaným obdobím se rozumí kalendářní měsíc, ve kterém byla Služba poskytována.

Měsíčním paušálem se rozumí Dílčí cena za Datovou službu, jak je definována ve Smlouvě (tj. bez DPH).

Výpočet měsíční dostupnosti

Měsíční dostupnost Služby v procentech se vypočítá dle následujícího vzorce:

$D_m = \frac{(T - T_{err})}{T} * 100$	D_m je měsíční dostupnost Služby v %
	T_{err} je celková doba nedostupnosti za sledované období
	T je celková doba provozování Služby za sledované období

Doby T_{err} a T se počítají na celé minuty, dostupnost (D_m) se vyjádří v procentech zaokrouhleně na tři desetinná místa.

Hodnota T_{err} bude uvedena na základě proaktivního dohledu zajišťovaného Poskytovatelem.

Kvalita Služby

Poskytovatel garantuje Objednatelům minimální měsíční dostupnost každé dotčené Služby na úrovni definované v **Příloze č. 1** této Smlouvy. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti Služby je sjednána takto:

Parametr	Definovaná minimální hodnota dostupnosti	Výše smluvní pokuty
Dostupnost	99,000%	0,05*R* Měsíční paušál poskytované Služby
	99,300%	0,06*R* Měsíční paušál poskytované Služby
	99,500%	0,07*R* Měsíční paušál poskytované Služby
	99,900%	0,08*R* Měsíční paušál poskytované Služby

Hodnota „R“ se vypočte odečtením hodnoty skutečně dosažené dostupnosti D_m (v % zaokrouhleno nahoru na tři desetinná místa) od definované minimální hodnoty dostupnosti.

Příloha č. 4 Katalogový list Služby

V příloze č. 4 odpovídá pojmu „Datová služba“ dle této Smlouvy pojem „Služba“ nebo „služba“.

Označení služby	IP MPLS VPN
Stručný popis služby	Připojení lokality do prostředí IP MPLS VPN.
Popis vlastností služby	<p>Trvalé připojení (pevná přípojka) lokality do sítě IP MPLS VPN splňující globální parametry KIVS služby. Jednotlivé individuální parametry služby jsou definovány tímto katalogovým listem – (též jen KL).</p> <ul style="list-style-type: none">• Služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného Zadavatelem/Pověřujícím zadavatelem (dále také „Koncový uživatel“)• Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz.• Nedílnou součástí služby musí být koncové zařízení (CPE) spravované operátorem.• Předávacím rozhraním služby je/Jsou Ethernet port/porty koncového zařízení.• Symetrická i asymetrická přípojka musí splňovat garanci kapacity (rychlosti) v požadované (tedy plné) parametrické a nesmí být tvořena spojenými linkami, kde by technologická omezení představovala překážku pro využití celé kapacity linky aplikacemi zákazníka (např. 8 Mbit/s downstream musí při využití standardního FTP (jedna session) dosahovat rychlosti 8 Mbit/s +- 10 procent, při vypnutí QoS)
Použitelné technologie	<p>Pro realizaci služeb IP MPLS VPN je požadováno použití výhradně těchto přenosových technologií:</p> <ul style="list-style-type: none">- metalická vedení- optická vedení- radiové spojeo pro služby s parametrem SLA 99,5 % a vyšším musí být použita technologie pracující na kmítočtech s individuálním oprávněním v případě, že si to vyžádají podmínky v dané lokalitě – např. míra zarušenío technologie pracující v pásmech se všeobecným oprávněním je povoleno používat pouze pro služby s parametrem SLA nižším než 99,5 %
Lokalizace služby	Adresa budovy, lokalita bude na vyžádání dodavatele doplněna kódem registru RUIAN
Monitoring služby	V závislosti na doplňkových službách,
Maximální doba zřízení služby	60 kalendářních dní (pokud není u konkrétní Datové služby v Příloze č. 1 uvedeno jinak)

Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Kapacita	4096/256-1:50 K1	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 4096/256 kbit/s - Dostupné QoS profily: o Profil 1, Profil 2 a Profil 3
	4096/256-1:20 K2	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 4096/256 kbit/s - Dostupné QoS profily:

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3
8192/512-1:50 K3	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 8192/512 kbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3
8192/512-1:20 K4	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 8192/512 kbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3
16/1-1:50 K5	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 16/1 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3
16/1-1:20 K6	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 16/1 kbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3
128k K8	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 128 kbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3
256k K9	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 256 kbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3
512k K10	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 512 kbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3
1M K11	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
2M K12	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 2 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
4M K13	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 4 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
6M K14	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 6 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
8M K15	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 8 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
10M K16	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 10 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
12M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 12 Mbit/s	

K17	- Dostupné QoS profily: ○ Všechny
14M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 14 Mbit/s
K18	- Dostupné QoS profily: ○ Všechny
16M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 16 Mbit/s
K19	- Dostupné QoS profily: ○ Všechny
18M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 18 Mbit/s
K20	- Dostupné QoS profily: ○ Všechny
20M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 20 Mbit/s
K21	- Dostupné QoS profily: ○ Všechny
25M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 25 Mbit/s
K22	- Dostupné QoS profily: ○ Všechny
30M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 30 Mbit/s
K23	- Dostupné QoS profily: ○ Všechny
35M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 35 Mbit/s
K24	- Dostupné QoS profily: ○ Všechny
40M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 40 Mbit/s
K25	- Dostupné QoS profily: ○ Všechny
45M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 45 Mbit/s
K26	- Dostupné QoS profily: ○ Všechny
50M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 50 Mbit/s
K27	- Dostupné QoS profily: ○ Všechny
60M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 60 Mbit/s
K28	- Dostupné QoS profily: ○ Všechny
70M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 70 Mbit/s
K29	- Dostupné QoS profily: ○ Všechny
80M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 80 Mbit/s
K30	- Dostupné QoS profily: ○ Všechny
90M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 90 Mbit/s
K31	- Dostupné QoS profily: ○ Všechny
100M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 100 Mbit/s
K32	- Dostupné QoS profily:

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
120M K33	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 120 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
140M K34	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 140 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
150M K35	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 150 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
200M K36	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 200 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
250M K37	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 250 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
300M K38	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 300 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
350M K39	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 350 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
400M K40	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 400 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
500M K41	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 500 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
600M K42	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 600 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
700M K43	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 700 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
800M K44	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 800 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
900M K45	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 900 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily:

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
	1G	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Gbit/s
	K46	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny
QoS	QoS-NE QOS0	Služba neumožňuje nasazení QoS modelu
	QoS-ANO QOS1	Služba umožňuje nasazení QoS modelu dle definice v katalogovém listu IP MPLS VPN - QoS
Multiple VPN	MVPN-NE MVPN0	Služba neumožňuje vytvoření vzájemně oddělených VPN
	MVPN-TRUNK MVPN1	<p>Služba umožňuje vytvoření více vzájemně oddělených VPN - předání na jednom Ethernetovém portu v trunk módu (802.1Q)</p> <ul style="list-style-type: none"> - maximální počet VPN v rámci služby je 8 - minimální kapacita každé jednotlivé VPN je 256 kbit/s - koncový uživatel definuje požadovaný počet VPN
	MVPN-FYZ MVPN2	<p>Služba umožňuje vytvoření více vzájemně oddělených VPN - předání na více fyzických Ethernetových portech RJ-45</p> <ul style="list-style-type: none"> - maximální počet VPN v rámci služby je 8 - minimální kapacita každé jednotlivé VPN je 256 kbit/s - koncový uživatel definuje požadovaný počet VPN
Garantovaná dostupnost	SLA-0 SLA0	Služba nemá garantovanou dostupnost
	SLA-99,0 SLA2	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99%
	SLA-99,5 SLA3	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,5%
	SLA-99,9 SLA4	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,9%
	SLA-99,99 SLA5	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,99%
Záloha služby	ZAL-NE ZAL0	Služba bez zálohy
	ZAL-25 ZAL1	Služba se zálohou o kapacitě 25% primární linky
	ZAL-50 ZAL2	Služba se zálohou o kapacitě 50% primární linky

	ZAL-75 ZAL3	Služba se zálohou o kapacitě 75% primární linky
Bezpečnost	SEC-NE SEC0	Bezpečnost je dána charakterem služby
	SEC-1 SEC1	Bezpečnost služby je rozšířena nasazením access-listů <ul style="list-style-type: none"> - poskytovatel garantuje provedení úpravy access-listu do 2pracovních dní - v ceně služby je úprava access-listů maximálně 4x za kalendářní měsíc
	SEC-2 SEC2	Bezpečnost služby je rozšířena nasazením šifrování <ul style="list-style-type: none"> - šifrování musí být nasazeno minimálně na dvou službách IP MPLS VPN, začleněných do téže VPN (musí být vytvořeny minimálně konec A a konec B) - šifrování je zajištěno šifrováním AES-256
Doplňkové služby		
Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Performance monitoring	PERF-NE PER0	Monitorování výkonnostních charakteristik není požadováno
	PERF-ANO PER1	Součástí služby je monitorování výkonnostních charakteristik <ul style="list-style-type: none"> - monitorované parametry jsou závislé na parametrické konektivitní službě
Proaktivní dohled	PROAKT-NE PRO0	Konektivitní služba není proaktivně dohledována <ul style="list-style-type: none"> - operátor negarantuje proaktivní zahájení odstraňování závady
	PROAKT-ANO PRO1	Konektivitní služba je proaktivně dohledována operátorem <ul style="list-style-type: none"> - operátor zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby - operátor informuje zástupce uživatele o incidentu na službě do 30 minut od vzniku incidentu
IPv6 VPN	IPv6-NE IPV0	Služba IP MPLS VPN nepodporuje využití adresního prostoru IPv6
	IPv6-ANO IPV1	Služba IP MPLS VPN podporuje využití adresního prostoru IPv6

Rámcové požadavky na kvalitu služeb QoS jsou uvedeny níže:

Označení služby	IP MPLS VPN - QoS	
Stručný popis služby	Definice QoS pro služby v rámci KIVS.	
Popis vlastností služby	<p>QoS model v rámci KIVS umožňuje nasadit maximálně 6 tříd služeb. Dostupné třídy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Class A – real-time (např. VoIP) - Class B – signalizace - Class C – kritické aplikace (např. video, videokonference, klíčové systémy) - Class D – aplikační třída 2 - Class E – aplikační třída 3 - Class F – best-effort (ostatní provoz) 	
Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Společné vlastnosti tříd	Vlastnosti VLAS	<ul style="list-style-type: none"> - Garance performance (výkonnostních) parametrů je možná pouze v kombinaci s objednáním doplňkové služby „Performance monitoring“. Bez této doplňkové služby jsou hodnoty, uváděné u jednotlivých tříd pouze orientační. - V případě objednání doplňkové služby „Performance monitoring“ dochází k rozšíření SLA i na uvedené performance parametry jednotlivých tříd. <ul style="list-style-type: none"> o Parametry jsou garantovány v případě, že provoz, generovaný koncovým uživatelem nepřesáhne 90 % celkové kapacity VPN přípojky. - Šířka pásma každé jednotlivé třídy je zadávána v % z celkové kapacity VPN přípojky. - Minimální kapacita je 5 % z celkové kapacity přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s. - Šířku pásma jednotlivých tříd je možné měnit po 5 % kapacity VPN přípojky. - Součet kapacit všech tříd je 95 %. 5% kapacity linky je vyhrazeno pro kontrolní provoz poskytovatele.
Performance parametry	Performance PPAR	<p>V rámci QoS modelu jsou za performance parametry považovány</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zpoždění (Latency) - JITTER (variabilita zpoždění) - Ztrátovost paketů (Packet Loss) <p>Všechny hodnoty jsou měřeny pro smyčku (jedná se o obousměrné hodnoty)</p>
Měření performance parametrů	Měření perf MPPA	Měření performance parametrů probíhá mezi CPE (koncovým zařízením) umístěným v lokalitě zakončení služby MPLS IP VPN a sondou, umístěnou v páteřní síti poskytovatele.
QoS třídy	Class A CLS1	<ul style="list-style-type: none"> - Real-time třída, určená pro provoz IP telefonie - Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s

		<ul style="list-style-type: none"> - Maximální šířka pásma třídy je 50 % celkové kapacity VPN přípojky - Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> o Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby) o Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro služby asymetrické) o JITTER – 30 ms o Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby) o Zpoždění – 70 ms (platí pro asymetrické služby) - Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.
	<p>Class B</p> <p>CLS2</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prioritní třída, určená pro například pro přenášení VoIP signalizace (vyžaduje-li koncový uživatel pro signalizaci samostatnou třídu) - Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s - Maximální šířka pásma třídy je 20 % celkové kapacity VPN přípojky - Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> o Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby) o JITTER – 30 ms o Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby) - Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.
	<p>Class C</p> <p>CLS3</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prioritní třída, určená pro Business Critical aplikace - Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s - Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> o Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro symetrické služby) o JITTER – není garantován o Zpoždění – 200 ms (platí pro symetrické služby) <p>Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</p>
	<p>Class D</p> <p>CLS4</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prioritní třída, určená pro Business aplikace - Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s - Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> o Ztrátovost paketů – není garantována o JITTER – není garantován

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Zpoždění – 250 ms (platí pro symetrické služby) <p>Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</p>
	Class E CLS5	<ul style="list-style-type: none"> - Prioritní třída, určená pro ostatní aplikace - Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s - Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ztrátovost paketů – není garantována ○ JITTER – není garantován ○ Zpoždění – není garantováno <p>Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</p>
	Class F CLS6	<ul style="list-style-type: none"> - Best-effort třída, zbytkové pásmo - Kapacita minimálně 64 kbit/s - Kapacita určena v % z celkové kapacity VPN - Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ztrátovost paketů – není garantována ○ JITTER – není garantován ○ Zpoždění – není garantováno
Možnosti provozu QoS	DCSP-TRANS DSCP1	Markování provozu provádí koncový uživatel v jeho síti (LAN) poskytovateli KIVS pak předává jím zvolené DSCP hodnoty. Poskytovatel tyto hodnoty transparentně přenáší přes WAN síť.
	DSCP-FIX DSCP2	Markování provádí poskytovatel (a stanovuje hodnotu DSCP) na základě IP adres a portů, dodaných koncovým uživatelem.
Profily QoS	Profil 1 PROF1	V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> - Class E a Class F
	Profil 2 PROF2	V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> - Class A a Class F
	Profil 3 PROF3	V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> - Class A, Class E a Class F
	Profil 4 PROF4	V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> - Class A, Class D, Class E a Class F
	Profil 5 PROF5	V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> - Class A, Class C, Class D, Class E a Class F
	Profil 6 PROF6	V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> - Class A, Class B, Class C, Class D, Class E a Class F

Doplnění o další požadované parametry služby závazné pro poskytovatele.

Pořadí	Měření a jejich hodnoty					
	Vytížení zákaznického interface			Notifikace		
1	grafy hodnot za posledních 24 hodin	měření musí poskytovat informace o zátěži v každém směru zvlášť s maximální agregací 5 min.		dosažení/překročení 90% propustnosti trasy v libovolném směru 5 min. agregace a dosažení/překročení 95% propustnosti trasy v libovolném směru 5 min. agregace		
2	grafy hodnot za poslední týden	měření musí poskytovat informace o zátěži v každém směru zvlášť s maximální agregací 30 min.				
3	grafy hodnot za poslední měsíc	měření musí poskytovat informace o zátěži v každém směru zvlášť s maximální agregací 2 hodiny.				
4	grafy hodnot za poslední rok	měření musí poskytovat informace o zátěži v každém směru zvlášť s maximální agregací 1 den a uvedením 5 min. maxim pro každý směr zvlášť.				
Měření koncového bodu dodavatele						
		Monitoring dostupnosti		SLA stavy		
		Měřená hodnota	minimální parametry monitoringu	Provozní	Zhoršený	Nefunkční
5	Dostupnost zařízení dodavatele v lokalitě	<ul style="list-style-type: none"> Interval testu: 60s Packet Count: 10 Packet Size: min. 56b 	<ul style="list-style-type: none"> Timeout: 60s 	kdy na alespoň osm odeslaných měřících dotazů (ICMP ECHO REQUEST) dorazí odpovídající ICMP ECHO REPLY.	kdy na alespoň čtyři odeslané měřící dotazy (ICMP ECHO REQUEST) dorazí odpovídající ICMP ECHO REPLY.	kdy na méně než čtyři odeslané měřící dotazy (ICMP ECHO REQUEST) dorazí odpovídající ICMP ECHO REPLY.
6	Doba odezvy na trase ke koncovému zařízení dodavatele			do 15 ms	do 30 ms	nad 30 ms
7	Ztrátovost paketů na trase ke koncovému zařízení dodavatele	<ul style="list-style-type: none"> Interval testu: 600s Packet Count: 200 Packet Size: min. 56b 	<ul style="list-style-type: none"> Timeout: 600s 	do 2 %	do 5 %	nad 5 %

Zařízení, na kterých je poskytována služba poskytovatele musí být pod podporou a to jak na úrovni HW tak aktualizací SW, tedy že zařízení ani jejich SW nesmí být po termínu

tzv. end of support life a poskytovatel služby musí mít k tomuto supportu přístup pro všechna zařízení, která se na službě podílí.

Přenosová trasa nesmí být v žádné své části realizována pomocí technologií pracující na základě všeobecných povolení ČTÚ VO-R/12/09.2010-12 a VO-R/10/11.2016-13.

Šířka pásma musí být definována jako FULL-DUPLEX na všech technologických přenosových vrstvách dané trasy.

Uchazeč nesmí provádět prioritizaci ICMP provozu

Příloha č. 5

Minimální požadavky na Předávací protokol

Předávací protokol

Vyhrazeno pro záznam MF:

Č. j. :
Číslo smlouvy MF:

Celkový počet stran: ***

[Název Smlouvy, včetně příp. čísla Smlouvy]

Přebírající Objednatel č. *:

Česká republika – [označení konkr. organizační složky, např. „Ministerstvo financí“]

Zákaznické číslo:

sídlo:

IČO:

Předávající Poskytovatel:

Jméno:

sídlo:

IČO:

DIČ:

Předmět předání:	
Výhrady Objednatele:	Výhrady Poskytovatele:

Předání a převzetí provedli:

	Funkce	Příjmení jméno, titul	Datum	Podpis
Objednatel:				
Poskytovatel:				

Předávací protokol je vyhotoven ve dvou vyhotoveních, jeden je určen pro Objednatele a jeden pro Poskytovatele.

.....

Minimální požadavky na Zprávu o plnění služeb

Zpráva o plnění služeb

[Název Smlouvy, včetně příp. čísla Smlouvy]

Objednatel:

Česká republika – [označení konkr. organizační složky, např. „Ministerstvo financí“]

Zákaznické číslo:

sídlo:

IČO:

Fakturační období: [měsíc – rok]

Poskytovatel:

Jméno:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

KIMFIDD	Kód KU	Lokalita	Požadované SLA	Skutečné SLA	Sleva za nedodržení SLA (bude zpravidla zohledněna ve faktuře za následující období)	Smluvní pokuta za nedodržení SLA (bude zpravidla zohledněna ve faktuře za následující období)	Účtovaná cena bez DPH, včetně rozpadu ceny v případě účtování slev, smluvních pokut, náhrady škody či jiných plnění	Účtované DPH	Účtovaná cena s DPH

.....
podpis Poskytovatele

.....
podpis Objednatele

.....

SLA - Service Level Agreement

společnosti České Radiokomunikace a.s.

1 Všeobecná ustanovení

- 1.1 Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.
- 1.2 SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů.
- 1.3 SLA dohoda je poskytována samostatně k jednotlivým Službám elektronických komunikací Poskytovatele.
- 1.4 Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací stanoví, zda a k jakým Službám lze SLA sjednat.
- 1.5 Sjednaná úroveň SLA je ke každé službě definována v Technické specifikaci Služby. SLA obsahuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů. Tyto parametry jsou definovány v bodě 2.3 tohoto dokumentu.

2 Definice parametrů SLA

2.1 Dostupnost služby

- 2.1.1 Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu. Interval se vztahuje vždy ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet dostupnosti Služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(T_s - T_N)}{T_s} \times 100 \%$$

- 2.1.2 T_s značí období, po které má být Služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby oprávněného omezení poskytování služby ustanovení bodu 8 Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele.
 T_N značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.
- 2.1.3 Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.
- 2.1.4 Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil Poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.
- 2.1.5 Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítávají závady, které jsou mimo síť elektronických komunikací Poskytovatele a závady, o nichž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavinil účastník. U služby s nepřímým přístupem neodpovídá Poskytovatel za závady vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením účastníka.
- 2.1.6 Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Poskytovatele přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu, kde je Služba instalována, a to pro účely účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo po předchozí dohodě s účastníkem pro

účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení sítě Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní zaměstnanec nebo skupina Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor se nezapočítává do doby trvání závady. Pokud z důvodu neposkytnutí součinnosti účastníka vzniknou Poskytovateli jakékoliv výdaje (například nutností opakovaní výjezdu k opravě), má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých výdajů od účastníka.

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

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

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

	SLA-C
Měsíční dostupnost služby	99,70%
Dostupnost 99,7%-99,3% vč.	sleva 5%
Dostupnost 99,3%-99,0% vč.	sleva 8%
Dostupnost 99,0%-98,0% vč.	sleva 15%
Dostupnost 98,0% a menší	sleva 20%
Maximální počet poruch - integrita Služby	
maximální počet poruch za měsíc	2
sleva za každou další závadu	4%
maximální počet poruch za rok	8
sleva za každou další závadu	10%
Doba provádění plánované údržby	
povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny)	7
sleva za nedodržení termínu	4%
Maximální počet prováděných servisních prací	
maximální počet servisních prací za měsíc	2
sleva za každou další servisní práci	4%
maximální počet servisních prací za rok	4
sleva za každou další servisní práci	4%
Maximální doba servisních prací	
maximální doba servisních prací za měsíc	12
sleva za každou další započatou hodinu práce	4%
maximální doba servisních prací za rok	nedefinováno
sleva za každou další započatou hodinu práce	nedefinováno
Maximální doba opravy poruchy	
	12 hod
sleva za každou další hodinu	5%

		SLA-C
	maximální sleva za opravy celkem	20%
Postup v případě nedostupnosti Služby		ano
	sleva při nedodržení postupu	4%

Servisní práci se rozumí jakákoliv plánovaná činnost, během jejíž vykonávání může dojít ke zhoršení technických parametrů Služby, nebo k přerušení dodávky Služby.

2.3 Doba provádění plánované údržby

2.3.1 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:

- A.** Servisní okno „A“: – každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „A“.
- B.** Servisní okno „B“: – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.

2.3.2 Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti účastníka přihlídnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

2.3.3 V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci- T_S , ani doby nedostupnosti Služby T_N .

3 Postup řešení poruchy Služby

3.1 Definice poruchy Služby

3.1.1 Oznámení poruchy Služby je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušení provozu Služby Poskytovatelem.

3.1.2 Účastník, příp. pověřený zástupce účastníka je povinen hlásit všechny případné závady, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných Služeb dle předmětu Smlouvy, telefonem na pracoviště Dohledového centra Poskytovatele na telefon: **800 988 988**

3.1.3 Sdělení spojená se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti:

- identifikaci účastníka
- místo (název) a adresu provozování služby
- identifikační číslo služby (u přímého přístupu přidělené telefonní číslo)
- identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)
- popis závady

- čas, kdy se závada projevila T_0
 - čas nahlášení závady T_1
 - jméno kontaktní osoby a telefonické spojení na ni.
- 3.1.4** Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.
- 3.1.5** Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předešlém odstavci způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 3.1.3 tohoto odstavce.
- 3.1.6** Vznik závady je určen okamžikem označeným T_1 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů Služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby.
- 3.1.7** Jestliže účastník neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas T_1 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn. Pokud účastník neumožní Poskytovateli provést servisní zásah, je servisní zásah přerušen a doba přerušení se nezapočítává do doby řešení poruchy.
- 3.1.8** Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel Provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.
- 3.1.9** V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle ustanovení bodu 3.1.10 tohoto odstavce.
- 3.1.10** Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle níže uvedených jednotkových cen:
- montážní práce 450,- Kč/hodinu
 - výškové a speciální práce 800,- Kč/hodinu
 - ztráta času 450,- Kč/hodinu
 - doprava 20,- Kč/Km

- Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.
- Ceny jsou stanoveny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). K uvedeným cenám bude připočteno DPH v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

3.1.11 Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen T_{opr} . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, okamžik T_{opr} nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).

3.1.12 Pokud během 60 minut po T_{opr} oznámí Uživatel Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Služba Poskytovatele stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že T_{opr} dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.

3.1.13 Období mezi okamžikem T_1 a T_{opr} je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.

3.1.14 Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby (T_N).

3.2 Řešení poruchy Služby

3.2.1 Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_1 začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.

3.2.2 Poskytovatel od oznámení vzniku poruchy T_1 nejpozději do 2hod informuje Uživatele o stavu řešení poruchy Služby a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp. obnovení Služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, informuje Poskytovatel Uživatele bezprostředně.

3.2.3 V případě že Uživatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za T_1 je pak označen okamžik, kdy je Uživatel připraven.

3.2.4 Po obnovení Služby po poruše bude Poskytovatel neprodleně informovat Uživatele, že porucha Služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, Poskytovatel informuje Uživatele prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, e-mail nebo SMS).

3.2.5 Uživatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do 60 minut po T_{opr} oznámí Poskytovateli, že Služba stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry.

3.2.6 Nesouhlasí-li Uživatel s údaji, obdržnými od pracoviště Dohledového centra Poskytovatele, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště Dohledového centra, nebo prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.

4 Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů

4.1 Dostupnost Služby

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

4.2 Servisní práce

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

4.3 Poruchy Služby

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

4.4 Postup řešení poruchy Služby

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

4.5 Výpočet slevy za službu

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

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

4.6 Maximální sleva

Slevy se za dané období sčítají. Maximální výše slevy se rovná 50% měsíčního poplatku.

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb

1. PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK

- 1.1 Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb (dále jen „**Všeobecné obchodní podmínky**“) upravují poskytování služeb společností České Radiokomunikace a.s. Všeobecné obchodní podmínky neupravují poskytování služeb šíření rozhlasového a televizního vysílání.
- 1.2 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Rámcové smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2. DEFINICE POJMŮ

S výjimkou výrazů, které jsou definovány v jiných částech Smlouvy, je v těchto Všeobecných obchodních podmínkách užíváno následujících definic:

- 2.1 **Ceník služeb** je dokument nebo dokumenty určující výši ceny za Službu, pokud není cena uvedena v jiné části příslušné Smlouvy.
- 2.2 **Cloud Tools** představují nástroje pro komunikaci virtuálního serveru s cloudovou platformou, jako jsou například VMware Tools či Cloudnit.
- 2.3 **Help Desk** je specializované pracoviště Poskytovatele, které poskytuje Účastníkovi technickou podporu. Kontakty jsou dále zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele www.cra.cz.
- 2.4 **Koncový bod služby** je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje svá koncová zařízení nebo jiným způsobem přebírá službu od Poskytovatele.
- 2.5 **Kontaktní osoba** je ve vztahu ke každé ze Smluvních stran osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce Smluvní strany může písemně určit Kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou Smluvní stranou kontaktovány. Pokud je Smluvní strana neurčí, druhá Smluvní strana může za Kontaktní osoby pokládat v souladu s § 430 Občanského zákoníku ty osoby, které vůči ní za tuto Smluvní stranu vystupují. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také obchodní zástupce.
- 2.6 **Kybernetický útok** je jakékoliv jednání využívající informační technologie s cílem snížit funkčnost informačních systémů či jiné informační infrastruktury nebo získat chráněné, tedy veřejně nedostupné informace, dále zneužití zařízení ke snížení funkčnosti nebo získání přístupu k zařízení třetí osoby a/nebo snaha získat nad zařízením neoprávněně kontrolu nebo přístup k němu či jeho části.
- 2.7 **Lokalita služby** je prostor Smlouvu určený pro instalaci zařízení nebo přebírání Služby od Poskytovatele např. uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti, a to konkrétně v Technické specifikaci služby.
- 2.8 **Měřená služba** je dynamicky zpoplatněná Služba na základě reálné spotřebovaných jednotek v časovém období definovaném ve Smlouvě.
- 2.9 **Občanský zákoník** znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 2.10 **Porucha** je definována v článku 10.2.
- 2.11 **Poskytovatel** je společnost České Radiokomunikace a.s., se sídlem Skokanská 2117/1, 169 00 Praha 6 - Břevnov, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16505, IČO 24738875, DIČ CZ24738875.
- 2.12 **Projekt** je ucelený soubor činností a procesů, jehož cílem je zřízení určité Služby; Projekt je zpravidla vypracován ve formě souboru dokumentů – projektové dokumentaci.
- 2.13 **Provozem Veřejně dostupné telefonní služby** se rozumí zejména doba využití ve formě telefonního spojení, např. provolané minuty.
- 2.14 **Provozní řád** znamená provozní řád určitého objektu Poskytovatele upravující zejména podmínky vstupu a pohybu cizích osob po příslušném objektu.
- 2.15 **Rámcová smlouva** je rámcová smlouva o poskytování Služby uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.16 **Sít'** znamená síť elektronických komunikací, tedy přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, včetně prvků sítě, které nejsou aktivní, které umožňují přenos signálů po vedení, rádiovými, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.
- 2.17 **SLA** znamená zvláštní ujednání o úrovni kvality Služby, které může být uzavřeno mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.18 **Služba** je služba poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a zahrnuje Službu elektronických komunikací a/nebo Službu ICT.
- 2.19 **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která je blíže specifikována v jiných částech Smlouvy, a která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po Sítích, 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.
- 2.20 **Služba ICT** je služba, která je blíže specifikována v jiných částech Smlouvy, a která není zcela nebo z převážné části Službou elektronických komunikací.
- 2.21 **Smlouva** je souhrn všech smluvních ujednání mezi Poskytovatelem a Uživatelem týkajících se poskytování Služby a je tvořena Rámcovou smlouvou a dalšími částmi Smlouvy uvedenými v článku 21.3 Všeobecných obchodních podmínek.
- 2.22 **Smluvní hovorné** je definováno v článku 6.16 Všeobecných obchodních podmínek.
- 2.23 **Smluvní strana** znamená dle souvislosti buď Poskytovatele a/nebo Účastníka.
- 2.24 **Technická specifikace služby** (nebo zkráceně „**TS**“) je tzv. dílčí smlouva představující zvláštní smluvní ujednání, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby, rozsah poskytované Služby, ceny a další stanovené údaje, která je uzavřena na základě a v souladu s Rámcovou smlouvou.
- 2.25 **Technický popis služby** je část Smlouvy, ve které jsou obecným způsobem upraveny technické podmínky poskytování příslušných typů Služby; pokud je v souvislosti s určitou Službou přiložen určitý Technický popis služby, uplatní se tento i na další TS uzavřené později, které se týkají stejného typu Služby a stejné Smlouvy.
- 2.26 **Účastník** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu na poskytování Služby.
- 2.27 **Úřad** znamená Český telekomunikační úřad.
- 2.28 **Uživatel** je každý, kdo využívá Službu.
- 2.29 **Veřejná komunikační síť** je Síť, která slouží zcela nebo převážně k poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a která podporuje přenos informací mezi Koncovými body služby.
- 2.30 **Veřejná telefonní síť** je Síť, která slouží k poskytování Veřejně dostupných telefonních služeb a která umožňuje mezi koncovými body Sítě přenos mluvené řeči, jakož i jiných forem komunikace, jako jsou faksimilní a datový přenos.
- 2.31 **Veřejně dostupná služba elektronických komunikací** je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směřování informací po Sítích třetím osobám a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.
- 2.32 **Veřejně dostupná telefonní služba** je Veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel, která spočívá v přepravě nebo směřování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body Sítě, která umožňuje Uživateli používat zařízení připojené k takovému koncovému bodu za účelem komunikace s jiným Uživatelem, jehož zařízení je připojené k jinému koncovému bodu, a Služby spojené s poskytováním Veřejně dostupné telefonní služby dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy.
- 2.33 **Všeobecné obchodní podmínky** jsou tyto všeobecné obchodní podmínky poskytování Služeb.
- 2.34 **Zákon o elektronických komunikacích** znamená zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.
- 2.35 **Obecné nařízení o ochraně osobních údajů** znamená nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 2.36 **Zvláštní ujednání** znamená zvláštní dokument tvořící součást Smlouvy, který upravuje odchylky od Smlouvy či upřesnění Smlouvy, bylo-li sjednáno.
- 2.37 Pojmy uvozené velkými písmeny, které jsou definovány v jiné části Smlouvy, mají v těchto Všeobecných obchodních podmínkách význam stanovený v této jiné části Smlouvy.
- 2.38 Pojmy definované v jednotném čísle mají stejný význam i v množném čísle a naopak.
- 2.39 Odkazy na pracovní dny znamenají odkazy na kterýkoliv den kromě soboty, neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů.

3. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 3.1 Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména Zákonem o elektronických komunikacích a/nebo Občanským zákoníkem.
- 3.2 Smlouva je uzavřena a nabývá účinnosti okamžikem, kdy k Rámcové smlouvě připojí svůj podpis poslední ze Smluvních stran.
- 3.3 Poskytovatel vylučuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy nebo dohody s jakýmkoli dodatkem či odchylkou; odpověď na nabídku s dodatkem či odchylkou se nepovažuje za přijetí nabídky, ale za nový návrh.
- 3.4 Některá ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek se nevztahují na všechny Služby, ale pouze buď na Služby elektronických komunikací, nebo pouze na Služby ICT. Tato ustanovení jsou v textu těchto Všeobecných obchodních podmínek příslušným způsobem uvozena.

4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

4.1 Poskytovatel je zejména oprávněn:

(obecná ustanovení)

- 4.1.1 požadovat po Účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy nebo jednotlivě TS,
- 4.1.2 omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu za podmínek uvedených v článku 8. Všeobecných obchodních podmínek nebo ze zákonných důvodů,
- 4.1.3 regulovat provoz v Sítí za účelem ochrany Sítě, Uživatele a Účastníka, průběžně kontrolovat způsob využití Služby Účastníkem,
- 4.1.4 kontaktovat Účastníka s obchodním sdělením prostřednictvím e-mailu nebo jiného uvedeného kontaktu, pokud tento kontakt Účastník neodmítl,
- 4.1.5 nezřídit Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou Účastníkem v případech, kdy (i) to není možné z technických důvodů, (ii) Účastník opakovaně

poruší podmínky Smlouvy, (iii) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, (iv) je Účastník v prodloužení s jakoukoli platbou Poskytovatel, (v) opakovaně nezaplátí vyúčtovanou cenu za Služby ve lhůtě splatnosti a/nebo (vi) to nelze po Poskytovateli spravedlivě požadovat; ostatní ustanovení Všeobecných obchodních podmínek tím nejsou dotčena.

(ustanovení týkající se pouze poskytování Služby elektronických komunikací)

- 4.1.6 Poskytovatel je oprávněn měnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Účastník předem upozorněn, a to co nejdříve nebo ve lhůtě stanovené správním orgánem nebo právním předpisem. Technickým důvodem se rozumí zejména rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla (číslovacího plánu) v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích, nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu.
- 4.1.7 Poskytovatel je oprávněn měnit IP adresy, které má Účastník přiděleny v rámci využívání Služby, a to ze závažných technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nutné k zajištění řádného poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Účastník předem upozorněn.
- 4.1.8 Pokud Služba spočívá rovněž v poskytnutí možnosti Účastníkovi umístit jeho zařízení na zařízení či stavby ve vlastnictví Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn odpojit a demontovat ta zařízení Účastníka, která zde Účastník umístil a/nebo užívá v rozporu se Smlouvou.
- 4.2 Poskytovatel je **povinen**:
- 4.2.1 zřídit a poskytovat Účastníkovi požadovanou Službu v souladu se Smlouvou a právními předpisy,
- 4.2.2 umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek, s Technickým popisem služby, SLA a Ceníkem služeb,
- 4.2.3 udržovat své zařízení a infrastrukturu své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě,
- 4.2.4 zajistit v Lokalitě služby (nacházející se v místě pod kontrolou Poskytovatele), která vyžaduje umístění zařízení Účastníka, předpoklady, jež jsou potřebné pro řádný provoz Služby,
- 4.2.5 odstraňovat Poruchy vzniklé na svém zařízení nebo své Síti v souladu s článkem 9. těchto Všeobecných obchodních podmínek. Poskytovatel neodpovídá za Poruchy vzniklé mimo své zařízení nebo svoji Síť,
- 4.2.6 monitorovat Síť a poskytování Služby dle Technického popisu dané Služby.

5 PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

5.1 Účastník je oprávněn:

(obecná ustanovení)

- 5.1.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy,
- 5.1.2 požádat o změnu Smlouvy,
- 5.1.3 obracet se ve svých připomínkách a žádostech na Kontaktní osobu Poskytovatele nebo na Help Desk,
- 5.1.4 uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu,
- 5.1.5 po dobu trvání Smlouvy, resp. příslušné TS nakládat se svými daty,

(ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)

- 5.1.6 si na požádání ponechat přidělené telefonní číslo a přenést jej do sítě jiného poskytovatele služeb, pokud je tento požadavek v souladu se stanovenými právními předpisy a normami pro tuto oblast,
- 5.2 Účastník je zejména **povinen**:

(obecná ustanovení)

- 5.2.1 užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, jakož i poskytnutými písemnými návody a udělenými pokyny Poskytovatele, a dále se řídit obecně platnými bezpečnostními standardy a/nebo bezpečnostními standardy Poskytovatele tak, aby nedošlo k nežádoucímu stavu uvedenému ve Smlouvě, zejména k jakémukoli ze skutečností, pro něž je Poskytovatel oprávněn omezit aktivní užívání Služby dle článku 8.3 a/nebo ze skutečností dle článku 11.10.7 těchto Všeobecných obchodních podmínek,
- 5.2.2 řádně a včas hradit ceny za Služby,
- 5.2.3 písemně informovat Poskytovatele (prostřednictvím Kontaktní osoby Poskytovatele nebo Help Desk) po celou dobu trvání Smlouvy o změně svých identifikačních údajů dle § 63 odst. 1) písm. b) Zákona o elektronických komunikacích a o změně fakturačních údajů. Změny je Účastník povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala,
- 5.2.4 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy nebo krádež, poškození či ztrátu i jen části technologie,
- 5.2.5 zajistit v Lokalitě služby všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
- zajistit bezplatně Poskytovateli k užívání prostory, v nichž mají být za účelem plnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu poskytování Služby, a včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, případně potřebné vyrovnávací napětí. Účastník tato zařízení Poskytovatele umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely,

- zajistit bezplatně Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka, či prostorách Účastníkem určených, za účelem jeho oprav či údržby, a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou Účastníkem k zajištění nutné součinnosti,
 - předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost,
 - zajistit bezplatně poskytnutí součinnosti při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo odinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou,
 - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník,
 - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele,
 - ke dni ukončení poskytování Služby učinit veškeré kroky, které vyloučí další využívání Služby.
- 5.2.6 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel prokazatelně vynaložit, protože Účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato/toto zařízení či Službu dle Smlouvy,
- 5.2.7 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady potvrzující Uživatelovu důvěryhodnost a solventnost,
- 5.2.8 neumožnit využívání a neposkytovat poskytnuté Služby třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele,
- 5.2.9 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti se Smlouvou dozví, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení Smlouvy, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním nebo poskytnutím třetí osobě,
- 5.2.10 dodržovat podmínky přístupu, užívání a ochrany dalšího počítačového systému (sítě), pokud je předmětem sjednané Služby zprostředkování přístupu do tohoto počítačového systému (sítě) či jeho užívání,
- 5.2.11 při využívání Služby respektovat a chránit práva k nehmotným věcem Poskytovatele a dalších subjektů,
- 5.2.12 poskytnout veškerou potřebnou součinnost Poskytovateli při zřizování monitoringu Služby, je-li tato součinnost vyžadována. Součinnost se týká především stanovení IP rozsahu pro monitoring, zejména za účelem monitoringu koncových zařízení Účastníka v případech, kdy je to technologicky nutné pro poskytování proaktivního režimu monitoringu,

(ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)

- 5.2.13 nezneužívat připojení k Síti, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům,
- 5.2.14 zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje Účastník do Sítě Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a/nebo Smlouvou. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje k zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,
- 5.2.15 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě Poskytovatele.
- 5.3 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uskutečněných operací v rámci Sítě Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.

6. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

(obecná ustanovení)

- 6.1 Cenové podmínky a ceny za Služby jsou stanoveny v souladu s platnými právními předpisy a jsou uvedeny v Technické specifikaci služby a v Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je Účastníkovi k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách www.cra.cz.
- 6.2 V případě poskytování Měřené služby Poskytovatel vyhodnotí reálnou spotřebu měřených jednotek v zúčtovacím období, ze kterých stanoví výslednou cenu Služby. Pakliže výsledná cena Služby nedosáhne smluvně stanovené minimální výše, je-li tato stanovena, bude Účastník povinen uhradit cenu Služby pro toto období ve výši stanovené minimální výše.
- 6.3 Poskytovatel vystaví Účastníkovi po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se Smluvní strany písemně nedohodly jinak), základní uvědomění ceny formou daňového dokladu/faktury k úhradě ceny za Služby za uvedené zúčtovací období takto:
- 6.3.1 jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi,
- 6.3.2 pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně,
- 6.3.3 pravidelné ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den zúčtovacího období násobená počtem dnů neúplného zúčtovacího období. Cena za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako 1/30 příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny za provoz,
- 6.3.4 pravidelné ceny za poskytování Služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby v souladu s článkem 11. těchto Všeobecných obchodních podmínek. Pokud dojde k ukončení poskytování některé Služby, pak se pravidelné ceny, ceny za provoz resp. Smluvní ujednání pro provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné Služby.

- 6.3.5 Poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu ceny za Služby před uplynutím zúčtovacího období, a to v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá Síť nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, nebo v případě, že cena za provoz ve zkráceném období překročí Smluvní hovorové více než trojnásobně.
- 6.3.6 Ceny uvedené v Ceníku služeb nebo Technické specifikaci služby jsou uvedeny bez DPH, která bude připočtena podle platných daňových zákonů v daném zúčtovacím období.
- 6.4 Na jednom daňovém dokladu/faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat cenu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 6.5 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. mezinárodní konektivita, ceny přístupových okruhů atd.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.
- 6.6 Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období nazpět.
- 6.7 Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu Účastníka, naposledy oznámenou Poskytovateli, poštou, osobně nebo jiným jiným způsobem, a to do 15 (patnácti) kalendářních dnů ode dne ukončení příslušného zúčtovacího období. Splatnost vyúčtování je 21 (dvacet jedna) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a Účastník nedohodli písemně jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtovací částky na účet Poskytovatele. Dohodne-li se písemně Účastník s Poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovávacích cen Služby budou prováděny Poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z účtu Účastníka (tzv. inkasem z účtu), je Účastník povinen předložit Poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z účtu Účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak taková dohoda pozbývá účinnosti a Účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované ceny jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu Účastníka nebude uskutečněno z důvodu na straně Účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu Účastníka, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany Účastníka, špatné údaje týkající se inkasa z účtu Účastníka poskytnuté Poskytovateli atd.), je Účastník povinen uhradit vyúčtované ceny jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování. Neuhradí-li Účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování, je Účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby.
- 6.8 Účastník je povinen uhradit cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými osobami než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými osobami je Účastník povinen uhradit vyúčtované ceny až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby; Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby nejpozději do 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručení písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby.
- 6.9 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi náklady spojené s vymáháním pohledávek, které budou přesahovat rámec prokazatelného upozornění Účastníka na nezaplacení příslušného vyúčtování. Tyto náklady je Účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 6.10 Poskytovatel může požadovat složení zálohy nebo jistiny na poskytování Služby a udržování této zálohy nebo jistiny ve stanovené minimální výši, maximálně však ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle Ceníku služeb nebo příslušné Technické specifikace služby. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu nebo jistinu k uhrazení svých pohledávek za Účastníkem vyplývajících ze Smlouvy (a to ve vztahu k jakékoli Technické specifikaci služby) v případě, že tyto pohledávky nebudou ve stanovených lhůtách uhrazeny. Složená záloha nebo jistina, nebo jejich část, bude po započtení veškerých pohledávek vrácena Účastníkovi do 30 dnů od ukončení příslušné Technické specifikace služby. Poskytovatel je oprávněn požadovat složení zálohy nebo jistiny ke všem Technickým specifikacím služeb, nebo pouze k některým, a to na základě svého posouzení bonity Účastníka.
- 6.11 Účastník má nárok na vrácení přeplatku vzniklého při placení za poskytnuté Služby. Poskytovatel je však oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek formou započtení v nejbližším vyúčtování ceny za poskytované Služby, následujícím po vzniku přeplatku, nebo jiným způsobem dohodnutým s Účastníkem.
- 6.12 Změní-li se po uzavření Smlouvy okolnosti do té míry, že se plnění podle Smlouvy stane pro Účastníka obtížnější, nemění to nic na jeho povinnosti splnit dluh, nestanoví-li zákon nebo Smlouva jinak. Účastník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 6.13 Akceptací Všeobecných obchodních podmínek Účastník souhlasí s tím, že práva Poskytovatele ze smluvních vztahů s Účastníkem nebo s takovými smluvními vztahy související se promlčí ve lhůtě 10 let ode dne, kdy Poskytovatel mohl takové právo uplatnit poprvé.
- 6.14 Poskytovatel je oprávněn započíst si svou pohledávku na smluvní pokutu dle Smlouvy oproti jakémkoliv pohledávce Účastníka dle Smlouvy nebo v souvislosti s ní bez ohledu na § 1987 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 6.15 Pokud vlastník či oprávněný uživatel objektu, kde bude Služba ukončena, požaduje za umístění zařízení Síť Poskytovatele jakoukoli formu kompenzace, například nájemné za místo na síťové objektu pro umístění antény, tato jde k tíži Účastníka (ten zejména provádí příslušné finanční úhrady).

(ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)

- 6.16 V případě poskytování Veřejně dostupné telefonní služby je možno sjednat minimální částku za měsíční provoz této Služby (dále jen „**Smluvní hovorové**“) ve výši stanovené ve Smlouvě nebo v Ceníku služeb. Pokud bude cena za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby nižší, než je Smluvní hovorové, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi účtovat Smluvní hovorové bez ohledu na skutečný objem Provozu Veřejně dostupné telefonní služby Účastníka v příslušném zúčtovacím období. Pokud bude cena za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby vyšší, než

je sjednané Smluvní hovorové, Smluvní hovorové se neuplatňuje a účtuje se cena za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby.

- 6.17 Ceny za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby nebo přídavných Služeb se začínají účtovat, a Účastník je povinen je hradit, od okamžiku bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné Služby.
- 6.18 Smluvní hovorové za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby se začíná uplatňovat od 1. dne následujícího měsíce po zřízení Služby nebo provedení změny příslušné Služby a přestává se uplatňovat počínaje dnem zrušení Služby.

7. REKLAMACE A KOMPENZACE

(obecná ustanovení)

- 7.1 Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou Službu.
- 7.2 Reklamací Služby je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne. Písemná reklamační musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele nebo uplatněna způsobem uvedeným na daňovém dokladu/faktuře či popsaným na internetových stránkách Poskytovatele (příčemž za písemnou reklamaci se v této souvislosti považuje i reklamační uskutečněná prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané reklamační (ve formátu PDF)).
- 7.3 Reklamační na vyúčtování ceny za Službu je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne (nestanoví-li ve vztahu k Službám ICT Občanský zákoník jinak). Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Účastník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Písemná reklamační musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele nebo uplatněna způsobem uvedeným na daňovém dokladu/faktuře či popsaným na internetových stránkách Poskytovatele (příčemž za písemnou reklamaci se v této souvislosti považuje i reklamační uskutečněná prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané reklamační (ve formátu PDF)).
- 7.4 Podání reklamační na Službu nebo výši vyúčtované ceny za Službu nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 7.5 Reklamační musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci Účastníka, číslo Smlouvy příslušné Služby, ke které je uplatněna reklamační, předmět reklamační, přesný popis reklamované záležitosti.
- 7.6 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamační. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídit Poskytovatel reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této reklamační.
- 7.7 Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamační. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamační směřující proti vyúčtování cen, zavazuje se Poskytovatel takto vzniklý přeplatek vrátit Účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamační. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamační, nebo jiným způsobem dohodnutým s Účastníkem.
- 7.8 Poskytovatel je povinen v reakci na každou uplatněnou reklamaci, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb, vyzoomět Účastníka o uznání nebo neuznání reklamační, to znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.
- 7.9 Poskytovatel neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho Síť a tyto závady nejsou předmětem reklamační.
- 7.10 V případě, že je uznána reklamační rozsahu a kvality poskytované Služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení rozsahu a kvality cenu účtovanou Účastníkovi za nekvalitně poskytovanou Službu za období ode dne prokazatelného vzniku vady až do okamžiku odstranění této vady. Poskytovatel nepřijme reklamaci zejména, pokud byla podána po lhůtě stanovené v článku 7.2 nebo 7.3 Všeobecných obchodních podmínek.
- 7.11 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to možné. Poskytovatel není v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích povinen nahradit Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

(ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)

- 7.12 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamační Služby elektronických komunikací může Účastník podat námitku u odboru Úřadu místně příslušného pro danou oblast, a to nejpozději ve lhůtě dle ust. § 129 odst. 3 Zákona o elektronických komunikacích.

8. OMEZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 8.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:
- 8.1.1 provádění údržby nebo opravy Síť,
- 8.1.2 krizových situací, zejména dle ust. § 99 Zákona o elektronických komunikacích nebo zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění,
- 8.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních, zejména hrozící závažné snížení bezpečnosti a integrity Síť,

- 8.1.4 písemného oznámení Účastníka o zneuzžití Služby dle článku 6.8 těchto Všeobecných obchodních podmínek,
- 8.1.5 povinnosti Poskytovatele vyhovět právnímu předpisu nebo rozhodnutí orgánu ČR,
- 8.1.6 vyšší moci.
- 8.2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby a/nebo neplní další podmínky Smlouvy a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven a který nesmí být kratší než 1 týden.
- 8.3 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, v případě porušení Smlouvy podstatným způsobem či zneužíváním Služby Účastníkem nebo třetí osobou prostřednictvím koncového zařízení Účastníka, resp. také tehdy, je-li Účastník cílem Kybernetického útoku a/nebo existuje-li důvodné podezření, že způsob využití Služby je příčinou Kybernetického útoku. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem se považuje zejména zosílení nevyžádané e-mailové pošty (spamu) libovolným způsobem, šíření virů, spywaru, dialerů a jiného softwaru škodícího ostatním uživatelům, případy dle článku 11.10.1 a/nebo 11.10.7 Všeobecných obchodních podmínek, zvláště podílení se na Kybernetickém útoku, jakož i nezákonné šíření děl požívajících autorskoprávní ochrany či šíření obsahu odporujícího právním předpisům. Zneužíváním Služby se rozumí užívání Sítě nebo Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služby, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služby nebo Sítě se považuje i užívání Služby nebo Sítě jiným způsobem, který není v souladu se Smlouvou. O tomto omezení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Účastníka nijak informovat.
- 8.4 Bezodkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích článků, Poskytovatel provoz Služby obnoví. Pro případ dle článků 8.1.4, 8.2 a 8.3 Všeobecných obchodních podmínek má Poskytovatel právo účtovat Účastníkovi poplatek spojený se znovuzprovozněním Služby stanovený v platném Ceníku služeb, přičemž toto omezení nebo přerušování Služby nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit celou cenu za Službu.
- 8.5 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je Služba poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.
- 8.6 Služba je poskytována v kvalitě odpovídající Smlouvě, příslušným předpisům, a je-li sjednáno, pak rovněž příslušnému SLA. Pokud není ve Smlouvě SLA stanoveno, řídí se SLA definicí pro SLA-0. SLA-0 je umístěno v aktuální podobě na webových stránkách Poskytovatele (<http://www.cra.cz/dokumenty>).
- 8.7 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury nebo Sítě Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:
- Servisní okno „A“: – každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin
- Servisní okno „B“: – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin
- Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projevují výpadkem velké části infrastruktury nebo Sítě. Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „A“ a jedno servisní okno „B“.
- 8.7.1 Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušování Služby. Poskytovatel je povinen oznámit Účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušování Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit Účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, Účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinnosti Poskytovatele je k takové žádosti Účastníka přihlídnout, a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.
- 8.7.2 V době servisního okna nemusí být Služba poskytována.
- 8.7.3 Poskytovatel neodpovídá za funkci a rozsah Služby v případě zásahu do konfigurace Služby Účastníkem nebo třetí osobou nad rámec definovaných parametrů provozovaných Služeb.
- 8.7.4 Účastník se zavazuje, že bude Službu využívat jen v rámci platných právních předpisů a nebude systém zatěžovat nefunkčními aplikacemi nebo nevyžádanou reklamou a podnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti provozních systémů Poskytovatele.
- 8.7.5 Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou předmětem Smlouvy.
- 8.7.6 Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zpracovávaných v rámci Služeb, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi zpracovávanými v rámci Služeb. Poskytovatel neodpovídá za porušení vlastnických práv k ochranným známkám Účastníkem a porušení zákona užíváním názvu domény nebo jmen adresáře Účastníka, které jsou obchodními jmény a registrovanými ochrannými známkami. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou Účastníkovi či třetí straně v souvislosti s využíváním Služeb, dále za škody způsobené přerušením provozu u Účastníka či ztrátou dat. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije informace o osobních údajích Účastníka ani je neposkytne třetí osobě.
- 9. HLÁŠENÍ PORUCH NEBO ZÁVAD A TERMÍNY JEJICH ODSTRANĚNÍ**
- 9.1 Zjistí-li Účastník Poruchu, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit na příslušné pracoviště Help Desk, a to buď telefonicky na tel.: 800 988 988 nebo způsobem zveřejněným na internetových stránkách Poskytovatele www.cra.cz.
- 9.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit Poruchu vzniklé na své straně v souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená Porucha na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě třetí straně, která zajišťuje předmětnou část Služby Účastníka, a koordinuje s ní kroky k odstranění Poruchy.
- 9.3 Odpovídá-li za Poruchu Služby Účastník nebo se oznámení Účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi prokazatelné náklady, jež mu v souvislosti s tímto oznámením nebo odstraněním takové Poruchy vznikly.
- 10. DOHODA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**
- 10.1 Poskytovatel může s Účastníkem uzavřít dohodu o kvalitě poskytovaných služeb (SLA) upravující kvalitu a garanci Služby pomocí vybraných parametrů. Uzavření SLA, včetně jeho vybrané úrovně, musí být výslovně uvedeno v Technické specifikaci služby a konkrétní parametry SLA budou uvedeny v samostatném dokumentu, který je součástí Smlouvy.
- 10.2 Prostřednictvím SLA Poskytovatel garantuje Účastníkovi, že Služba, případně její část, bude splňovat stanovené parametry alespoň po určitou dobu v příslušném období („Dostupnost“). Pokud Služba nebude splňovat garantované parametry v rozporu se Smlouvou, bude se jednat o poruchu Služby („Porucha“).
- 10.3 Za Poruchu se nepovažuje případ, kdy:
- 10.3.1 Poskytovatel nebyl povinen Službu poskytovat dle ustanovení článku 8. Všeobecných obchodních podmínek a/nebo
- 10.3.2 nesplnění parametru Služby nemá příčinu na straně Poskytovatele nebo pokud jej způsobil Účastník.
- 10.4 Dostupnost se sleduje za každý kalendářní měsíc poskytování Služby. Dosažená dostupnost Služby se stanoví v procentech, kdy základem je doba, po kterou měla být Služba s garantovaným parametrem v příslušném kalendářním měsíci poskytována („T_s“), a procentovou částí je rozdíl mezi T_s a dobou trvání všech Poruch ve sledovaném období („T_{Tr}“).
- 10.5 Do parametru T_n se nezapočítává doba, po kterou byl Poskytovatel oprávněn Službu neposkytovat dle ustanovení článku 8. Všeobecných obchodních podmínek nebo po kterou Účastník neposkytl Poskytovateli součinnost nezbytnou pro identifikaci nebo odstranění Poruchy.
- 10.6 Je-li součástí Služby více plnění či pokud je SLA garantován jeden z více možných parametrů Služby, je pro stanovení hodnoty T_n rozhodující období, po které nebyla poskytována příslušná část Služby či kdy nebylo dosaženo garantovaného parametru.
- 10.7 Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech na dvě desetinná místa.
- 10.8 Doba trvání Poruchy začíná běžet od oznámení závady postupem dle ustanovení čl. 9 Všeobecných obchodních podmínek. Pokud oznámení Poruchy neodpovídá ustanovení čl. 9 Všeobecných obchodních podmínek, začíná doba Poruchy běžet od okamžiku řádného oznámení Poruchy. Doba trvání Poruchy končí okamžikem, kdy bylo obnoveno řádné poskytování Služby.
- 11. VZNIK, ZMĚNA, PŘEVOD A UKONČENÍ SMLOUVY**
- 11.1 Smlouvu či jednotlivou TS je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou. Doba trvání TS se počítá ode dne uvedení na TS jako požadované datum zřízení Služby, není-li dále uvedeno jinak. Od tohoto dne je Účastník povinen za Službu platit. Pokud byla Služba zřízena před požadovaným datem, je Účastník povinen za Službu platit již ode dne jejího předání před požadovaným datem, jestliže s takovým dřívějším předáním souhlasil, nebo ode dne prvního užití před požadovaným datem, podle toho, která událost nastala dříve. Je-li v TS uzavřených na dobu neurčitou použito pojmu „Minimální doba trvání“, použije se pro stanovení počátku jejího běhu ustanovení tohoto odstavce obdobně.
- 11.2 Pokud je na TS datum zřízení Služby uvedeno formulací „V nejkratším možném termínu“ (nebo jinou formulací se stejným významem), počítá se doba trvání TS od předání Služby. Pokud Služba nebyla řádně předána, počítá se doba trvání TS ode dne, kdy byl Účastník informován Poskytovatelem o tom, že byla Služba zřízena, nebo ode dne prvního užití, podle toho, která událost nastala dříve. Od tohoto dne je pak Účastník povinen za Službu platit.
- 11.3 Pokud je Služba zřízena až po požadovaném datu zřízení Služby uvedeném na TS, počítá se doba trvání TS od předání Služby. Pokud Služba nebyla řádně předána, počítá se doba trvání TS ode dne, kdy byl Účastník informován Poskytovatelem o tom, že byla Služba zřízena, nebo od prvního užití, podle toho, která událost nastala dříve. Od tohoto dne je pak Účastník povinen za Službu platit.
- 11.4 Smlouva, resp. jednotlivá Technická specifikace služby, je uzavřena a nabývá účinnosti, není-li uvedeno něco jiného, okamžikem, kdy k ní připojí své podpisy obě Smluvní strany, přičemž rozhodující je datum pozdějšího podpisu.
- 11.5 V případě, že Smluvní strana nepotvrdí druhé Smluvní straně písemně termín ukončení Rámcové smlouvy na dobu určitou a/nebo Technické specifikace služby na dobu určitou nejpozději dva (2) měsíce před uplynutím doby trvání Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace služby, příslušná část Smlouvy se po uplynutí sjednaného smluvního období automaticky prodlužuje na dobu neurčitou.
- 11.6 Trvání Rámcové smlouvy však bez ohledu na ostatní ustanovení Smlouvy neskončí dříve, než skončí trvání poslední Technické specifikace služby uzavřené na základě této Rámcové smlouvy. Převod nebo postoupení práv a/nebo povinností Účastníka ze Smlouvy, resp. její části, na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele. Účastník akceptací Všeobecných obchodních podmínek souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn postupovat jakoukoli svou pohledávku za Účastníkem i celou Smlouvu třetí osobě a že Účastník při postoupení Smlouvy bude oprávněn odmítnout osvobození Poskytovatele od jeho povinností, jen pokud by příslušná třetí osoba (postupník) měla mít z postoupení Smlouvy vůči Účastníkovi peněžitý dluh a v okamžiku postoupení byla její schopnost tento dluh splnit menší, než byla schopnost Poskytovatele.

- 11.7 Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Technickou specifikaci služby (příčez z písemnou výpověď se v této souvislosti považuje i výpověď provedená prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané výpovědi (ve formátu PDF)):
- 11.7.1 bez sankce v případě jednostranné změny Smlouvy nebo Všeobecných obchodních podmínek, jak je uvedeno v člancích 20.1 a 20.3.
- 11.7.2 z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní doba činí 3 (tři) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Výpovědní doba však nebude delší, než její maximální délka stanovená Zákonem o elektronických komunikacích, pokud se na takový případ tento zákon nutně použije. Podá-li Účastník výpověď dle tohoto článku tak, že výpovědní doba skončí dříve, než je stanovená minimální doba trvání příslušné TS, má Poskyvatel právo vyúčtovat Účastníkovi za období od konce výpovědní doby do dne, kdy by uplynula minimální doba trvání příslušné TS, jednorázový poplatek ve výši součtu pravidelných měsíčních cen za toto období, u Měřených služeb a Smluvního hovorného pak jednorázový poplatek ve výši součtu Smluvního hovorného nebo stanoveného minimálního plnění za uvedené období. Tento jednorázový poplatek však bude účtován nejvýše v rozsahu povoleném Zákonem o elektronických komunikacích, pokud se na takový případ použije.
- 11.8 Možnost výpovědi TS dle článku 11.7.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek nelze uplatnit na TS uzavřené na dobu určitou.
- 11.9 Výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé TS není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani odpovědnost za případnou škodu.
- 11.10 Poskyvatel může od Smlouvy nebo jednotlivé TS odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení Účastníkovi:
- 11.10.1 v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá Síť nebo užívá Službu v rozporu s právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkům nebo Uživateli, zasahuje do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům,
- 11.10.2 v případě opakovaného porušení povinností Účastníka ze Smlouvy nebo v případě, že jsou takové povinnosti porušeny podstatným způsobem,
- 11.10.3 v případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby, omezení či eliminaci Kybernetického útoku a/nebo hrozby použití Služby či zařízení pro Kybernetický útok nebo odstraňování Poruch Účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli, zejména pak v souladu se Smlouvou,
- 11.10.4 v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) Služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) Služby zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů,
- 11.10.5 v případě, že nelze Službu z technických důvodů nadále provozovat; Účastník nemá nárok na zajištění (obnovu) Služby od jiného poskytovatele,
- 11.10.6 v případě, že Účastník neposkytne Poskytovateli požadovanou zálohu nebo jistinu dle článku 6.10 těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo tuto zálohu či jistinu neprodleně nedoplní do stanovené výše po písemné výzvě Poskytovatele.
- 11.10.7 v případě existence důvodného podezření, že (i) se Účastník podílí na Kybernetickém útoku, (ii) způsob využití Služby je příčinou Kybernetického útoku a/nebo že Účastník je opakovaně v období 30 dnů po sobě jdoucích cílem Kybernetického útoku (iii) a/nebo provoz směřující na jemu alokované prostředky (resp. zařízení) nebo směřující z nich zásadním způsobem ohrožuje infrastrukturu Poskytovatele, to vše bez ohledu na úmysl Účastníka.
- 11.11 V případě odstoupení dle článku 11.10.1, 11.10.2, 11.10.3, 11.10.6, 11.10.7 (vyjma jeho bodu (ii) a (iii)) a/nebo 11.12 těchto Všeobecných obchodních podmínek, které povede k ukončení TS uzavřené na dobu určitou (resp. se stanovenou minimální dobou trvání), má Poskyvatel právo účtovat Účastníkovi poplatek ve výši vypočtené dle článku 11.7.2. těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 11.12 Jestliže Účastník uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, má Poskyvatel právo od Smlouvy odstoupit, a to po prokazatelném upozornění Účastníka.
- 11.13 Poskyvatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Technickou specifikaci služby (jednu či více) z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce 3 (tři) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Účastníkovi. V případě Služby elektronických komunikací je však výpovědní doba 30 (třicet) dnů v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích.
- 11.14 V případě zajištění přenesení telefonního čísla Účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé Služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v Síti Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímajícího poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele, nepozdějí však dnem stanoveným Zákonem o elektronických komunikacích, pokud se na takový případ tento zákon nutně použije. Předčasné ukončení jednotlivé Služby dle předchozí věty se považuje pro účely Smlouvy za ukončení takové Služby formou výpovědi ze strany Účastníka dle článku 11.7.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek. Poskyvatel je tedy oprávněn účtovat Účastníkovi poplatek dle článku 11.7.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 11.15 Smlouva nebo jednotlivá Technická specifikace služby může být ukončena také dohodou Smluvních stran. Ukončení jednotlivé části Smlouvy nezpůsobí ukončení jakékoli jiné části Smlouvy.
- 11.16 Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Technické specifikace služby odstoupením nebo její výpovědi Účastníkem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je Účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu a na pořízení technického zařízení určeného pro Službu; to platí i v případě odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby Poskytovatelem dle článku 11.10 (s výjimkou odstoupení dle článků 11.10.4 a 11.10.5) těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 11.17 Při ukončení Smlouvy nebo příslušné Technické specifikace služby je Účastník povinen vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele, a je povinen poskytnout Poskytovateli na vlastní náklad nezbytnou součinnost. Veškeré pohledávky, dluhy a povinnosti vyplývající z ukončené Smlouvy nebo TS vyrovnají Smluvní strany nepozdějí do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy nebo TS.
- 11.18 Při skončení Smlouvy nebo příslušné Technické specifikace služby a po splnění všech dluhů a povinností Účastníka vůči Poskytovateli Poskyvatel vrátí bez zbytečného odkladu Účastníkovi vše, co je vlastnictvím Účastníka.
- 11.19 Účastník je povinen ke dni ukončení Služby, jejímž předmětem je ukládání dat na zařízeních Poskytovatele, všechna uložená data odstranit. Pokud tak Účastník neučiní, je Poskyvatel oprávněn všechna uložená data na náklady Účastníka odstranit.

12. VŠEOBECNÉ ZÁVAZNÉ PROCEDURY

(obecná ustanovení)

- 12.1 Zřízení Služby Poskytovatelem
- 12.1.1 Technická specifikace služby obsahuje nastavení parametrů příslušné Služby a ceny za zřízení a provoz Služby, pokud tyto informace nejsou uvedeny v jiné části Smlouvy.
- 12.1.2 Poskyvatel zřídí Službu na základě údajů uvedených ve Smlouvě, zejména v příslušné Technické specifikaci služby.
- 12.1.3 Zřízení Služby v termínech uvedených v Technické specifikaci služby je podmíněno tím, že Účastník:
- poskytl veškeré nezbytné informace anebo podklady pro zpracování Projekt, pokud je nutný,
 - poskytl Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost, zejména zajistil prostředí pro instalaci koncových bodů nebo směrovacího zařízení a přesně a definitivně určil jejich umístění, a umožnil oprávněným osobám Poskytovatele přístup do prostor, kde budou zařízení umístěna,
 - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou nutná, jako např.:
 - zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je nutný; pokud je Účastník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva, resp. Technická specifikace zároveň takovým souhlasem,
 - poskytl veškeré nezbytné podklady a informace pro zpracování Projekt, pokud je nutný,
 - zajistil písemné prohlášení subjektu, který má zřízení příslušnou účastnickou stanicí, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné Služby,
 - schválil Projekt, pokud byl zpracován.
- 12.1.4 Účastník je povinen uhradit veškeré nutné náklady spojené se zřízením příslušné Služby, které Poskyvatel vynaloží nebo které má vynaložit, zejména pak nesplní-li Účastník podmínky uvedené v předchozím článku 12.1.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek, zvláště pak pokud Účastník neposkytne přiměřenou součinnost při zřízení Služby, není-li stanoveno jinak.
- 12.1.5 Po zprovoznění Služby Poskyvatel zpravidla vystaví předávací protokol Služby nebo dokument se stejným či obdobným významem („Předávací protokol“). Kontaktní osoba Účastníka prověří funkčnost Služby. Nepřevzetí Služby, resp. nepotvrzení či nepřijetí Předávacího protokolu Účastníkem nemá vliv na povinnost Účastníka hradit cenu zřízení či Účastníkem užití Služby. Pokud Účastník neposkytne do 10 (deseti) pracovních dnů součinnost nezbytnou pro převzetí Služby na základě Předávacího protokolu, bude Služba považována za převzatou uplynutím této lhůty.
- 12.1.6 Zařízení poskytnutá Účastníkovi Poskytovatelem formou pronájmu nebo výpůjčky jsou uvedena v Technické specifikaci služby a/nebo na Předávacím protokolu. Účastník se zavazuje, že zařízení pronajaté nebo vypůjčené od Poskytovatele nebude kamkoliv přemísťovat, nebude s ním jiným způsobem manipulovat a neposkytne jej třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 12.1.7 Dohodu mezi Účastníkem a Poskytovatelem může být na základě požadavku Účastníka povolen Účastníkovi přístup do objektu Poskytovatele. Účastník je povinen dodržovat pokyny Poskytovatele a provozní, požární a bezpečnostní řady objektu, ve kterých jsou pro příslušný objekt Poskytovatele stanoveny základní údaje pro běžný technický styk (odpovědná osoba, její adresa, telefonní číslo apod.), i ujednání o postupu případné opravy v případě vzniku závady v objektu Poskytovatele v mimopracovní době.
- 12.1.8 Plánovaný termín zřízení nebo změny Služby, uvedený v Technické specifikaci služby, platí pouze za předpokladu dodržení všech povinností Účastníka uvedených ve Smlouvě a zejména v příslušné Technické specifikaci služby.
- 12.1.9 Poskyvatel je oprávněn odmítnout uzavření nebo změnu TS, a to zejména z technických důvodů; pro vyloučení pochybností se stanoví, že Poskyvatel není povinen odmítnout odůvodnit.
- 12.1.10 V případě, že se v průběhu realizace (nebo změny) Služby vyskytnou nepředvídatelné objektivní okolnosti, které znemožní Poskytovateli její realizaci nebo změnu požadovaným (dohodnutým) způsobem, za předpokladem náklady nebo v požadovaném (dohodnutém) termínu, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskyvatel takovou okolnost nebo její následky mohl s využitím rozumně požadovatelného úsilí odvrátit nebo překonat, je Poskyvatel povinen Účastníka o této situaci informovat a navrhnout případnou úpravu řešení. Je-li to nutné,

- Poskytovatel navrhne i případnou změnu ceny a termínu realizace tak, aby odpovídala změněnému řešení. Nedojde-li k oboustranně akceptovatelné dohodě o změně řešení (včetně dohody o změně ceny a termínu realizace), je Poskytovatel oprávněn formou písemného oznámení od realizace (nebo změny) Služby odstoupit. Žádné ze Smluvních stran v tomto případě nevzniká nárok na uplatnění jakékoli smluvní pokuty nebo náhrady újmy.
- 12.1.11 Vlastníkem dat uložených na jakýchkoli zařízeních je výhradně Účastník a nese veškerou odpovědnost za jejich obsah a soulad s právními předpisy. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za kvalitu a obsah dat.
- 12.2 Změna parametrů Služby
- 12.2.1 Způsob objednání změny Služby může být stanoven ve Smlouvě.
- 12.2.2 Po zprovoznění změny Služby provede Účastník Kontaktní osoba Účastníka funkčnost Služby. Kontaktní osoba Poskytovatele zpravidla vystaví Předávací protokol změny Služby.
- 12.2.3 Změna Služby je provedena dnem uvedeným v Předávacím protokolu změny Služby, nebo dnem písemného oznámení Poskytovatele o změně Služby, nebo dnem prvního využití změněné Služby podle toho, která skutečnost nastane dříve. Ustanovení článku 12.1.5 těchto Všeobecných obchodních podmínek se zde použije obdobně.
- 12.3 Zvláštní postup uzavření nebo změny TS
- 12.3.1 Technická specifikace služby může být uzavřena nebo změněna za využití prostředků elektronické komunikace, a to výlučně dále uvedeným způsobem.
- 12.3.2 Účastník doručí Poskytovateli elektronickou poštou zprávu, jejíž přílohou bude elektronická verze (ve formátu PDF) vyplněné a oprávněným zástupcem Účastníka vlastnoručně podepsané Technické specifikace služby (dále jen „**Objednávka**“), podle vzoru, který Poskytovatel předá Účastníkovi. Objednávka bude neodvolatelná a lhůta pro její akceptaci bude činit nejméně 10 (deset) pracovních dní ode dne jejího doručení Poskytovateli. Objednávku lze vystavit i jiným způsobem uvedeným ve Smlouvě.
- 12.3.3 Poskytovatel dle svého vlastního uvážení rozhodne, zda Objednávku akceptuje či nikoliv. Pokud se rozhodne Objednávku akceptovat, odešle Poskytovatel Účastníkovi elektronickou poštou nebo způsobem uvedeným ve Smlouvě zprávu, jejíž přílohou bude Objednávka doplněná vlastnoručním podpisem oprávněného zástupce Poskytovatele, jinak odešle Účastníkovi oznámení, že Objednávku neakceptuje.
- 12.3.4 Technická specifikace služby bude uzavřena okamžikem, kdy bude Účastníkovi doručena Objednávka podepsaná oprávněným zástupcem Poskytovatele dle článku 12.3.3. Pokud došlo ke zřízení Služby dle Objednávky před uzavřením Technické specifikace služby, pak pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že se na Službu uplatní podmínky dle Technické specifikace služby již od okamžiku jejího zřízení.
- 12.3.5 K odeslání Objednávky je oprávněna výlučně oprávněná osoba Účastníka uvedená v Rámcové smlouvě, případně jiná osoba, jejíž identifikaci Poskytovateli oprávněná osoba Účastníka písemně sdělila.
- 12.3.6 Poskytovatel má právo požádat Účastníka o předložení originálu jakékoliv Objednávky nebo souhrnu Objednávek za předešlé období a Účastník je povinen vyžádanou Objednávku nebo Objednávky bez zbytečného odkladu Poskytovateli předat.
- 12.4 Ukončení poskytované Služby
- 12.4.1 Poskytování Služby je ukončeno dnem uplynutí doby trvání Smlouvy nebo příslušné TS, dnem uplynutí příslušné výpovědní doby, dnem odstoupení nebo dnem, na kterém se Smluvní strany dohodly.
- 12.4.2 Dnem ukončení jednotlivé Služby končí případná odpovědnost Poskytovatele za Služby a data související s ukončovanou Službou, není-li dohodnuto jinak.
- (ustanovení týkající se pouze Služby ICT)**
- 12.5 Zřízení Služby Účastníkem
- 12.5.1 V rámci Služeb typu cloud je Účastník oprávněn vytvářet si vlastní cloudové prostředky a související prostředí, maximálně však v rozsahu definovaném Smlouvou.
- 12.5.2 Náklady související se zřízením a provozem Služby je Účastník povinen uhradit. Ceny se řídí platným Ceníkem služeb, není-li stanoveno ve Smlouvě jinak.
- 12.5.3 Účastník je povinen informovat Poskytovatele o vytvoření nových cloudových prostředků a souvisejících prostředí provedených Účastníkem v přiděleném prostředí.
- 12.5.4 Účastník je povinen při vytváření vlastních virtuálních serverů v přiděleném prostředí Služby typu cloud zajistit implementaci odpovídajících Cloud Tools do každého takto vytvořeného virtuálního serveru. V případě porušení této povinnosti je takto vytvořený server vyjmut z podmínek stanovených v SLA Služby a SLA k němu není poskytováno.
- 12.5.5 V případě vytvoření virtuálního Serveru s nastaveným časovým omezením životnosti, nebo v případě ukončení provozu virtuálního serveru, Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené ukončením provozu takového virtuálního serveru ani za ztrátu dat takto ukončeného serveru.
- 13. PODMÍNKY PRO INSTALACI A PROVOZ KONCOVÝCH BODŮ SLUŽBY**
- 13.1 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení Poskytovatele, souvisejících s poskytovanou Službou, pokud je v souvislosti s těmito Službami poskytnutí takových provozních prostorů potřebné. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku, musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.
- 13.2 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v Lokalitě služby mezi Koncovými body služby proti stavu při zřízení Služby. Účastník je povinen učinit opatření zabraňující třetím osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v Lokalitě služby.
- 13.3 Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani při instalované tepelné zátěži 2000 W.
- 13.4 Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 až 80 %, nekondenzující. Zařízení Poskytovatele nesmí být vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.
- 13.5 Prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.
- 13.6 Pro provoz zařízení Poskytovatele Účastník na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně napájení ss. 48V/40A nebo stříd. 230V/10A na okruhu chráněném jističem, nebo napájení podle jiných požadavků uvedených případně v Projektu.
- 13.7 Veškeré elektrické rozvody musí mít doklad, že na nich byla provedena výstupní revize elektrických zařízení.
- 14. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY**
- 14.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu, kterou Účastníkovi způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.
- 14.2 Poskytovatel především neodpovídá za:
- 14.2.1 škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, Poruchy, opravy nebo údržby infrastruktury, Sítě či její části,
- 14.2.2 škodu, která vznikne (i částečným) zaviněním Účastníka,
- 14.2.3 ušlý zisk ani nemajetkovou újmu,
- 14.2.4 jakékoliv škody způsobené Účastníkovi nebo Uživateli v důsledku výpadku sítě internet, opožděného dodání či omezení, porušení nebo ztráty dostupnosti, integrity či důvěrnosti dat, včetně osobních údajů.
- 14.3 Bez ohledu na jakékoli jiné ujednání v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, v případě neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena pouze na povinnost urychleně odstranit závadu, přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a zaplacené ceny. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Účastníkům resp. Uživatelům Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 14.4 Škodu dle článku 14.1 Všeobecných obchodních podmínek nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody. Částku vyčíslicí škodu použije Poskytovatel nejprve k započtení svých splatných pohledávek vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně Službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 14.5 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli z jakéhokoliv důvodu na straně Účastníka nebo Uživatele, kterému Účastník úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, a to v plném rozsahu.
- 14.6 Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou Uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.
- 14.7 Jakmile Účastník uzná nebo Poskytovatel doloží škodu, uhradí ji Účastník v plné výši do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení výzvy k úhradě škody bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 15. SMLUVNÍ SANKCE**
- 15.1 Ocítne-li se Účastník v prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžitých závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úplné úhrady smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Pro způsob úhrady smluvní pokuty se přiměřeně použijí ustanovení článku 6. Všeobecných obchodních podmínek.
- 15.2 Smluvní pokuta může být stanovena rovněž v Ceníku služeb. Pro smluvní pokutu uvedenou v Ceníku služeb a/nebo sjednanou v jiné části Smlouvy shodně platí ustanovení článku 15.3 a 15.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 15.3 Právo Poskytovatele na úhradu způsobené škody v celém rozsahu není nárokem na úhradu smluvní pokuty ani její úhradou jakkoliv dotčeno.
- 15.4 Smluvní pokuta bude Účastníkovi vyúčtována v nejbližší řádné faktuře za Služby a podmínky její splatnosti se budou řídit splatností této faktury. Pokud již nebude vystavována Účastníkovi žádná faktura za Služby, vystaví Poskytovatel na úhradu smluvní pokuty zvláštní fakturu. Ustanovení článku 6. Všeobecných obchodních podmínek se uplatní obdobně.
- 16. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ÚČASTNÍKŮ**
- 16.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka, Uživatele a dalších osob, které bude evidovat v informačních a účetních systémech Poskytovatele, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů a Zákonem o elektronických komunikacích.
- 16.2 Osobní údajem se rozumí jakákoliv informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby ve smyslu čl. 4 odst. 1 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů („**Osobní údaje**“).
- Poskytovatel jako správce Osobních údajů**
- 16.3 Poskytovatel zpracovává Osobní údaje v postavení správce osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 7 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů při poskytování

- Služeb elektronických komunikací, a to v souladu se Zásadami zpracování osobních údajů pro zákazníky dle čl. 16.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 16.4 Poskytovatel vydal s účinností ke dni 25. 5. 2018 Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky a uživatele služeb společnosti České Radiokomunikace dle Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen **Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky**), které jsou v aktuálním znění publikovány na internetových stránkách Poskytovatele: www.cra.cz/dokumenty-ke-stazeni.
- 16.5 Účastníkovi či dalším subjektům údajů ve smyslu čl. 4 odst. 1 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů náleží práva subjektu údajů, která jsou vyjmenována v Zásadách zpracování osobních údajů pro zákazníky.
- 16.6 Poskytovatel jako správce Osobních údajů zpracovává poskytnuté údaje manuálně i automaticky, osobně (tj. prostřednictvím svých zaměstnanců a dalších zákonných zástupců) nebo prostřednictvím dalších zpracovatelů (třetích osob) podle Zásad zpracování osobních údajů.
- 16.7 Poskytovatel je oprávněn Osobní údaje zpracovávat po nezbytné nutnou dobu pro účely uvedené v Zásadách zpracování osobních údajů pro zákazníky.
- 16.8 Pro účely efektivní komunikace s Účastníkem a případně pro účely plnění Smlouvy či zákonných povinností Poskytovatel v nezbytném rozsahu shromažďuje a zpracovává Osobní údaje kontaktních osob Účastníku a/nebo jiných subjektů údajů uvedených ve Smlouvě (např. Uživatelů, kteří jsou fyzickými osobami) či se jinak podílejících na plnění Smlouvy. Účastník se zavazuje tyto subjekty údajů o zpracování informovat a předat jim informace dostupné v Zásadách zpracování osobních údajů. Pro účely § 95 Zákona o elektronických komunikacích Poskytovatel prohlašuje, že neshromažďuje Osobní údaje pro vydání seznamu Účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu u osobě Účastníka.
- 16.9 Články 16.3 až 16.8 se na Účastníka, který je právnickou osobou, uplatní jen v tom rozsahu, který odpovídá jeho povaze právnické osoby.
- Poskytovatel jako zpracovatel Osobních údajů**
- 16.10 V souvislosti s poskytováním Služeb ICT může Poskytovatel zpracovávat Osobní údaje v postavení zpracovatele osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 8 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů. V takovém případě se Poskytovatel a Účastník pro účely zpracování Osobních údajů ve smyslu čl. 28 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů dohodli na následujících pravidlech zpracování Osobních údajů Poskytovatelem. Účastník prohlašuje, že je oprávněn předat Osobní údaje Poskytovateli ke zpracování. Ustanovení čl. 16.10 až 16.15 Všeobecných obchodních podmínek tvoří zpracovatelskou smlouvu podle čl. 28 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů.
- 16.11 Poskytovatel bude zpracovávat veškeré Osobní údaje, které mu Účastník a/nebo Uživatel v souvislosti s příslušnými Službami poskytne (**Zákaznické údaje**). Poskytovatel bude Zákaznické údaje zpracovávat v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů a za účelem poskytování a zkvalitňování Služeb ICT Účastníkovi. V tomto smyslu se Poskytovatel zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, k plnění následujících povinností v tomto rozsahu:
- 16.11.1 zpracovávat Zákaznické údaje podle doložených pokynů Účastníka, v rozsahu a v souladu s účelem, k němuž mají být Zákaznické údaje zpracovávány. Poskytovatel je povinen upozornit Účastníka bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Poskytovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného požadavku Účastníka,
- 16.11.2 zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat Zákaznické údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti,
- 16.11.3 přijmout opatření k zabezpečení osobních údajů dle čl. 32 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů,
- 16.11.4 dodržovat podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele dle čl. 28 odst. 2 a 4 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů, a to způsobem popsaným v čl. 16.12 a 16.13 těchto Všeobecných obchodních podmínek,
- 16.11.5 zohlednit povahu zpracování, být Účastníkovi, který je správcem, nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v čl. 12 až 22 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů,
- 16.11.6 být Účastníkovi, který je správcem nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Poskytovatel dále zohlední povahu zpracování a informací, jež má jako zpracovatel k dispozici,
- 16.11.7 v souladu s rozhodnutím Účastníka jako správce všechny Zákaznické údaje buď vymazat, nebo je vrátit Účastníkovi po ukončení poskytování Služeb spojených se zpracováním, a to způsobem popsaným v čl. 16.15 těchto Všeobecných obchodních podmínek, a vymazat existující kopie, pokud právní předpisy neukládají jinou povinnost,
- 16.11.8 poskytnout Účastníkovi jako správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené ve Smlouvě, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Účastníkem nebo jiným auditorem, kterého Účastník pověřil, a k těmto auditům přispět, v rozsahu blíže popsaném v čl. 16.14 těchto Všeobecných obchodních podmínek,
- 16.11.9 upozornit Účastníka na nevhodnost pokynů týkajících se zpracování Zákaznických údajů, zejména tehdy, pokud by provedení takového pokynu vedlo k porušení Obecného nařízení o ochraně osobních údajů nebo jiného právního předpisu.
- 16.11.10 Poskytovatel zavedl technicko-organizační opatření pro ochranu Osobních údajů, včetně Zákaznických údajů. Tato opatření jsou popsána v Technickém a organizačním opatření ochrany osobních údajů, které je nedílnou součástí Smlouvy, jak je to uvedeno v článku 21.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 16.12 Pokud Poskytovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny ve Smlouvě, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Obecného nařízení o ochraně osobních údajů či jiných právních předpisů. Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, odpovídá Účastníkovi za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně Poskytovatel.
- 16.13 Seznam stávajících dalších zpracovatelů Poskytovatele je k dispozici na www.cra.cz/dokumenty-ke-stazeni (Poskytovatel může tuto adresu URL v budoucnu aktualizovat). Minimálně 14 dní před tím, než bude novému dalšímu zpracovateli poskytnut přístup k Zákaznickým údajům, Poskytovatel aktualizuje tento seznam a při jeho podstatné změně poskytne Účastníkovi mechanismus k obdržení upozornění na tuto aktualizaci a poskytne Účastníkovi příležitost vyslovit vůči takové změně námitky.
- 16.14 Poskytovatel prohlašuje, že získal bezpečnostní certifikáty, které jsou uvedeny www.cra.cz/spolecenska-odpovednost. Poskytovatel se zavazuje veškeré bezpečnostní procesy a jiné závazky dle těchto certifikátů dodržovat. Poskytovatel se rovněž zavazuje udržovat veškeré procesy aktuální a pravidelně procházet recertifikačním auditem. Pokud o to Účastník písemně požádá a zaváže se k zabezpečení důvěrnosti a ochrany předaných informací, Poskytovatel poskytne dostupné zprávy o auditu za účelem ověření, zda Poskytovatel plní své povinnosti v oblasti zabezpečení. Pokud bude Účastník požadovat jiný audit či inspekci, umožní je Poskytovatel (i) na základě odůvodněné písemné žádosti, ve které Účastník popíše a odůvodní, proč považuje výše uvedené auditu a zprávy o auditech za nedostatečné z pohledu ochrany osobních údajů, a (ii) za podmínky, že audit neovlivní oprávněné zájmy Poskytovatele či dalších Účastníků a Uživatelů, a budou Poskytovateli poskytnuty dostatečné záruky pro ochranu obchodního tajemství a/nebo důvěrných informací.
- 16.15 Poskytovatel bude Osobní údaje třetích osob zpracovávat po dobu poskytování příslušné Služby a po ukončení poskytování této Služby budou Zákaznické údaje bez zbytečného odkladu zcela vymazány; tuto skutečnost bere Účastník uzavřením Smlouvy na vědomí.
- 17. ÚZEMNÍ VYMEZENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY**
- 17.1 Místo, kde je Služba poskytována, je uvedeno ve Smlouvě.
- 18. JINÁ ODPOVĚDNOST**
- 18.1 Poskytovatel neodpovídá za obsah dat přenášených, zpracovávaných nebo ukládaných prostřednictvím Služby.
- 18.2 Účastník nebo Uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo případnou náhradu újmy, která mu může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číselnicového plánu či změny IP adres.
- 18.3 Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoli dat pocházejících ze sítě internet, popřípadě z jiných sítí nebo dat, která jsou předmětem poskytování Služby.
- 18.4 Poskytovatel je na základě příslušné smlouvy oprávněn poskytovat Účastníkovi produkty třetích stran a licence k nim (dále jen souhrnně **„Licencovaný produkt“**). Účastník smí Licencované produkty využívat výhradně pro sebe a to pouze způsobem, který mu příslušná licence umožňuje. Licenční podmínky pro Licencované produkty jsou dokumenty obsahující informace o podmínkách používání Licencovaného produktu a jsou dostupné v aktuální verzi na webových stránkách Licencovaného produktu. Licenční podmínky jsou na vyžádání dostupné i u Poskytovatele. Účastník smí využívat Licencované produkty výhradně jako součást Služby, jakékoli změny v rozsahu či způsobu využívání Licencovaného produktu může účastník provést, pouze pokud k nim je oprávněn dle příslušných licenčních podmínek a takovou změnu je povinen Účastník prokazatelně a včas oznámit Poskytovateli. Technická podpora k Licencovanému produktu je poskytována v rozsahu a způsobem stanoveným třetí stranou. Poskytovatel neodpovídá za žádné škody způsobené užíváním Licencovaného produktu. Účastník je povinen neprodleně po ukončení poskytování Služby, resp. smluvního vztahu s Poskytovatelem, příslušný Licencovaný produkt odstranit ze svých zařízení.
- 18.5 Účastník v plném rozsahu bez omezení odpovídá za újmu, která Poskytovateli vznikne z důvodu na straně Účastníka v souvislosti s Licencovaným produktem, zejména je pak povinen uhradit Poskytovateli jakoukoliv újmu, která Poskytovateli takto vznikne pro porušení kterékoli z podmínek užívání Licencovaného produktu (anebo pro porušení těchto Všeobecných obchodních podmínek) ze strany Účastníka anebo Uživatele, kterému Účastník k Licencovanému produktu, v jakékoliv formě a jakýmkoliv způsobem, a to i nevědomě, umožnil přístup. Účastník se, mimo jiné, zavazuje uhradit Poskytovateli škodu ve smyslu sankcí anebo dalších finančních plnění zaplacených Poskytovatelem vlastníku/poskytovateli Licencovaného produktu z důvodu jiného počtu uživatelů Licencovaného produktu než nahlášeného Účastníkem, resp. nesprávně nahlášených či nenahlášených změn. Výše možných sankcí je uvedena v Licenčních podmínkách pro Licencované produkty, které jsou dostupné v aktuální verzi na webových stránkách Licencovaného produktu nebo na vyžádání u Poskytovatele.
- 19. ŘEŠENÍ SPORŮ MIMO SOUDNÍ NEBO SPRÁVNÍ ŘÍZENÍ (obecná ustanovení)**
- 19.1 Jakýkoli spor týkající se předmětu Smlouvy bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v tomto článku 19. Všeobecných obchodních podmínek, ledaže z právních předpisů vyplývá způsob odlišný.

- 19.2 Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna Smluvní strana doručí druhé Smluvní straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešení.
- 19.3 Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání – avšak nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů po doručení oznámení o sporu – s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou Smluvní stranou.
- 19.4 Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších deseti (10) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 19.5 O jednáních podle článků 19.3 a 19.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek se pořizují písemné zápisy.
- (ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)**
- 19.6 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze Smluvních stran, nebo obě Smluvní strany společně, neprodleně k rozhodnutí Úřadu, ledaže Zákon o elektronických komunikacích stanoví jinak.
- (ustanovení týkající se pouze Služby ICT)**
- 19.7 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor věcně příslušnému soudu. Místní příslušnost soudu je v souladu s ust. § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění, stanovena dle adresy sídla Poskytovatele.
- 20. JEDNOSTRANNÁ ZMĚNA SMLUVNÍCH PODMÍNEK**
- (ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)**
- 20.1 Poskytovatel je v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích oprávněn Smlouvu nebo jakoukoli její část změnit nebo do ní doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti Smluvních stran a kvalitu Služeb. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu nebo jakoukoli její část změnit nebo do ní doplnit nové ustanovení, zejména vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti Smluvních stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologií, situace na trhu nebo obchodní politiky Poskytovatele. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizované Smlouvy nebo její části Poskytovatel zašle nebo oznámí Účastníkovi nejpozději jeden (1) měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování a uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případech stanovených Zákonem o elektronických komunikacích informuje Poskytovatel Účastníka způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu (resp. odstoupit) ke dni nabytí účinnosti navrhované novelizace, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Pokud Účastník takto Smlouvu neukončí, stává se nové znění Smlouvy závazným jako změna původně sjednané Smlouvy, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Smlouvy nebo její části jako den nabytí platnosti nového znění.
- 20.2 V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Smlouvou změní přímo v důsledku rozhodnutí Úřadu nebo změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle článku 20.1 Všeobecných obchodních podmínek a Účastníkovi nevznikne právo Smlouvu z tohoto důvodu ukončit. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat.
- (ustanovení týkající se pouze Služby ICT)**
- 20.3 Poskytovatel je oprávněn tyto Všeobecné obchodní podmínky, Technický popis služby, SLA nebo Ceník služeb změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti Smluvních stran a kvalitu Služeb. Poskytovatel je oprávněn Všeobecné obchodní podmínky, příslušný SLA nebo Ceník služeb změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, zejména vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti Smluvních stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologií, situace na trhu nebo obchodní politiky Poskytovatele. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizovaných Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, SLA nebo Ceníku služeb Poskytovatel zašle nebo oznámí Účastníkovi nejpozději jeden (1) měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování a uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Pokud Účastník s navrženou novelizací Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu Smlouvu vypovědět s účinností k datu účinnosti navrhované novelizace. Pokud Účastník takto Smlouvu nevypraví, stává se nové znění Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb závazným pro uzavřenou Smlouvu jako změna původně sjednané Smlouvy, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb jako den nabytí platnosti nového znění Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb.
- 20.4 V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Smlouvou změní přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle článku 20.3 Všeobecných obchodních podmínek. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat.
- 21. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
- 21.1 Za písemné se považuje právní jednání doručené poštou, kurýrem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, v platném znění. Za písemné se považuje i doručení prostřednictvím e-mailu, pokud se na tom obě Smluvní strany výslovně dohodly ve Smlouvě.
- 21.2 Pokud se některá ustanovení Smlouvy ukážou jako neplatná, neúčinná, nebo se k nim ze zákona nebude přihlížet, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy jako celku. Smluvní strany sjednají bez zbytečného prodlení nová ustanovení Smlouvy, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
- 21.3 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí Smlouvy podle tohoto pořadí:
- 21.3.1 číselované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu,
- 21.3.2 Zvláštní ujednání (bylo-li sjednáno),
- 21.3.3 Technická specifikace služby,
- 21.3.4 SLA,
- 21.3.5 Rámcová smlouva,
- 21.3.6 Ceník služeb,
- 21.3.7 Technický popis služby,
- 21.3.8 Všeobecné obchodní podmínky
- 21.3.9 Technická a organizační opatření ochrany osobních údajů (přístupné v aktuálním znění na www.cra.cz/dokumenty-ke-stazeni).
- 21.4 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy uvedenými v článku 21.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 21.5 Český text Všeobecných obchodních podmínek a Technického popisu služby je závazný. Jakýkoliv překlad do cizího jazyka má pouze informativní charakter. Texty ostatních smluvních dokumentů jsou závazné v jazyku, ve kterém jsou podepsány.
- 21.6 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách Poskytovatele www.cra.cz.
- 21.7 Ustanovení §1799 a §1800 Občanského zákoníku se neuplatní.
- 21.8 Smlouva a zejména tyto Všeobecné obchodní podmínky se nevztahují na poskytování služby šíření rozhlasového a televizního vysílání, které je v celém rozsahu upraveno zvláštním smluvním ujednáním.
- 21.9 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 25. 5. 2018.