

STATUTÁRNÍ MĚSTO CHOMUTOV

Průvodní list ke smlouvě

Charakteristika smlouvy				
Druh smlouvy: smlouva o poskytování internetových služeb				Počet výtisků: 4
Schválení (číslo usnesení RM, ZM): David Dinda, náměstek primátora , dle metod. Pokynu č. 011/03-17 schváleného usn. RM č. 174/17 z 20.3.2017 <u>JUDr. Marek Hřabáč, primátor</u>				
Evidenční číslo smlouvy (dle systému evidence smluv)				d201900591
Agendové číslo smlouvy (pouze u dodatků, výpovědí či odstoupení od smlouvy)				
Původní číslo CRS (pokud byla smlouva uzavřena před 01.01.2010)				
Číslo smlouvy dle odboru (nepovinný údaj):				d201900591/kol
Smluvní partner (včetně IČ, DIČ): GRAPE SC, a.s. , Štěpánská 621/34, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ: 25708783, DIČ: CZ25708783 zastoupena Jaroslavem Hladkým, předsedou představenstva				
Veřejný výdaj *		☒	Veřejný příjem *	
Číslo účtu plátce: 626441/0100		Číslo účtu plátce: -----		
Číslo účtu příjemce:		Číslo účtu příjemce: -----		
Variabilní symbol:		Variabilní symbol: -----		
Částka Kč: 9 075,- Kč /měsíc vč. DPH tj. 435.600,- Kč /48 měsíců		Částka Kč: -----,-		
Schvalovací proces				
	Datum	Jméno a příjmení (nebo název orgánu)	Funkce a útvar	Podpis
Zpracovatel (osoba odpovědná za shodnost všech výtisků smlouvy)	14.6.2019		referent OIT	
Vedoucí odboru	14.6.2019		vedoucí OIT	
Příkazce operace	19. 06. 2019		tajemník	
Správce rozpočtu	18. 06. 2019		referent ÚKT	
Hlavní účetní	19. 06. 2019		účetní OE	
Právně posoudil	20. 06. 2019		IA – úsek právní	
Za VM schválil	24. 06. 2019	David Dinda	náměstek primátora	

uvedené osoby svým podpisem stvrzují správnost vyhotovené smlouvy

* odpověď označte ☒

► v případě, že plnění ze smlouvy je hrazeno z finančních prostředků, které byly svěřeny k hospodaření určitému odboru (tj. daná smlouva není schvalována RaMě ani ZaMě), uveďte zpracovatel do této kolonky číslo usnesení, jímž ZaMě finanční prostředky danému odboru přidělilo

obrat

ROZDĚLOVNÍK

Výtisk č.	Komu
1 - 2	Statutární město Chomutov
3 – 4	GRAPE SC, a.s.

Zpracovatel je odpovědný za shodnost všech výtisků

POZNÁMKY:

Ev. č.: d201900591

Ag.č.: d201900591/kd

VÝTISK Č. 1

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ INTERNETOVÝCH SLUŽEB

Smluvní strany:

GRAPE SC, a.s.

se sídlem Štěpánská 621/34, Nové Město, 110 00 Praha 1

IČ: 25708783, DIČ: CZ25708783

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze
oddíl B, vložka 5635

jednající: [REDAKCE] předseda představenstva

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu: [REDAKCE]

(dále též „Poskytovatel“)

na straně jedné

a

Statutární město Chomutov

se sídlem Zborovská 4602, 430 28 Chomutov

IČ: 00261891, DIČ: CZ00261891

jednající JUDr. Markem Hrabáčem, primátorem města

bankovní spojení: Komerční banka, číslo účtu: 626441/0100

(dále též „Zákazník“)

na straně druhé

uzavírají spolu tuto smlouvu o poskytování internetových služeb na základě veřejné zakázky malého rozsahu s názvem: „Poskytovatel konektivity 2019-2023“ (dále jen „Veřejná zakázka“) a nabídky Poskytovatele ze dne 16.5.2019.

Čl. I.

Předmět smlouvy

(1) Předmětem této smlouvy je zejména závazek Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi datové služby spočívající v umožnění přístupu do datové sítě poskytovatele s připojením k síti Internet vč. služeb zákaznické podpory, v rozsahu Přílohy č. 1 této smlouvy – Minimální technické požadavky zadavatele a v rozsahu Přílohy č. 4 této smlouvy - Technická specifikace nabízení služby (dále též „Služby“ nebo „plnění“), v souladu s požadavky Zákazníka obsaženými ve Výzvě a zadávacích podmínkách ke zpracování nabídky v rámci Veřejné zakázky (dále jen „Zadávací dokumentace“) a v souladu s nabídkou Poskytovatele podanou v rámci Veřejné zakázky.

(2) Poskytovatel se tímto zavazuje Zákazníkovi poskytovat Služby a Zákazník se tímto zavazuje za poskytnutí Služeb zaplatit úplatu v souladu s čl. II. této smlouvy.

(3) Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat plnění uvedená v odst. 1 tohoto článku Zákazníkovi.

(4) Poskytovatel a Zákazník prohlašují, že jsou oprávněni uzavřít tuto smlouvu a že jim nejsou známy žádné právní a věcné překážky, které by bránily uzavření této smlouvy.

(5) Služby je Poskytovatel povinen poskytovat Zákazníkovi způsobem, v kvalitě a za podmínek blíže specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy, v Zadávací dokumentaci a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, upravujícími oblast uvedených Služeb.

(6) Poskytovatel se zavazuje poskytovat připojení k internetu garantovanou rychlostí 1Gbps.

Čl. II.

Cena plnění dle této smlouvy

(1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Služby za ceny nikoli vyšší než uvedené níže:

Měsíční cena za poskytování Služeb:

Cena bez DPH:	7500Kč
Sazba DPH:	21%
DPH:	1575Kč
Cena s DPH:	9075Kč

(2) Celková cena bez DPH stanovená v odst. 1 tohoto článku Smlouvy je ze strany Poskytovatele maximální a nepřekročitelná. Zákazník je na základě smluvního vztahu založeného touto smlouvou povinen hradit ceny pouze za skutečně poskytnuté Služby.

(3) Cena za poskytnutí všech Služeb může být změněna pouze na základě a v souladu se změnou sazby DPH v příslušném právním předpise.

(4) Dojde-li kdykoliv po uzavření této smlouvy jednostranným rozhodnutím Poskytovatele ke snížení některých položkových cen za poskytnutí Služeb vydáním nového ceníku ve vztahu k ostatním zákazníkům Poskytovatele, kterým jsou poskytovány Služby v obdobném rozsahu, jako jsou poskytovány Zákazníkovi dle této smlouvy, je Poskytovatel povinen snížit ceny za poskytnutí všech Služeb i Zákazníkovi, a to počínaje prvním dnem následujícího zúčtovacího období po vydání tohoto nového ceníku a přiložit tento ceník k faktuře vystavené za toto zúčtovací období. Změny cen je Poskytovatel oprávněn a povinen uplatnit pouze v případě, že je to pro Zákazníka příznivější.

(5) Poskytovateli je povinen pro Zákazníka zajistit dostupnost ceníků všech poskytovaných služeb v elektronické formě na svých webových stránkách nejpozději 14 dní před nabytím jejich účinnosti, a to zdarma.

Čl. III.
Splatnost ceny plnění (zúčtovací období)

(1) Cena za poskytnuté Služby bude Zákazníkem hrazena vždy jednou měsíčně zpětně za uplynulý kalendářní měsíc (dále jen „zúčtovací období“) na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Poskytovatelem v tištěné či elektronické formě a doručené Zákazníkovi prostřednictvím držitele poštovní licence do 30 dnů od uplynutí příslušného zúčtovacího období. Poskytovatel je oprávněn fakturovat pouze skutečně poskytnuté služby – měsíční cena bude poměrně snížena za každý započatý den, v němž nebyly Služby poskytnuty v požadovaném rozsahu či kvalitě.

(2) Splatnost ceny za poskytnuté Služby Poskytovatele je 30 dnů ode dne doručení příslušné faktury (daňového dokladu) Zákazníkovi prostřednictvím držitele poštovní licence.

(3) V případě, že faktura neobsahuje náležitosti daňového dokladu dle ustanovení § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, případně dle jiného platného obecně závazného právního předpisu, je oprávněn Zákazník tento daňový doklad (fakturu) vrátit Poskytovateli a požadovat odstranění těchto nedostatků daňového dokladu (faktury). Do doby odstranění vad daňového dokladu (faktury) není Zákazník v prodlení s úhradou ceny poskytnuté Služby. Po odstranění těchto vad faktury (daňového dokladu) a jejího doručení Zákazníkovi běží nová 30 denní lhůta splatnosti.

Čl. IV.
Povinnosti poskytovatele

(1) Poskytovatel je povinen:

- a) za sjednanou cenu poskytovat Službu v souladu s touto Smlouvou;
- b) poskytovat plnění ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy;
- c) provádět odstraňování poruch takovým způsobem, aby s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem byly tyto poruchy odstraněny vždy co nejdříve;
- d) oznámit Zákazníkovi vhodným způsobem (telefonicky a elektronickou poštou nebo dopisem) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravidelnosti v poskytování Služby, pokud taková omezení, přerušení, změny či nepravidelnosti bylo možno předvídat

Čl. V.
Sankce za porušení smlouvy

(1) V případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytnutím plnění či plnění nebude poskytnuto v daném rozsahu a kvalitě stanovené v této smlouvě (nedostupnost služby), je povinen uhradit zákazníkovi smluvní pokutu dle následujícího schématu:

Měsíční dostupnost služby v %	Pokuta z měsíční ceny za službu
99,6% – 99%	5%
méně než 99% a více než 98%	10%
98% - 90%	25%
méně než 90%	50%

Vzorec pro výpočet dostupnosti služby:

$$\text{Dostupnost} = \frac{(Sd - Sn)}{Sd} \times 100\%$$

Sd > doba trvání služby v měsíci (celkový počet hodin, kdy má být služba poskytována)

Sn > doba nedostupnosti služby v měsíci (počet započatých hodin nedostupnosti)

(2) Smluvní strana, která poruší svou povinnost plynoucí z této smlouvy nebo z obecně závazných právních předpisů, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé straně. Nárok na náhradu škody v plné výši není dotčen zaplacením jakékoliv smluvní pokuty dle této smlouvy.

Čl. VI.

Doručování a oznamování

(1) Kromě případů výslovně uvedených v této smlouvě budou veškerá oznámení mezi smluvními stranami učiněna písemnou formou a předána osobně nebo doručena prostřednictvím systému datových schránek, doporučeným dopisem, faxem nebo e-mailem, s výjimkou případné změny smluvních podmínek, které budou předány osobně či doručeny doporučeným dopisem. Uvedené doručení se bude provádět na adresu či faxové číslo či e-mailovou adresu druhé smluvní strany uvedené v této smlouvě s uvedením příjemce nebo na jinou adresu či jinému adresátovi, které může daná smluvní strana změnit prostřednictvím oznámení učiněného v souladu s tímto článkem, a budou považována za doručená

- a) v případě osobního doručení předáním či odmítnutím převzetí;
- b) v případě odeslání doporučeným dopisem okamžikem jeho doručení či okamžikem, kdy držitel poštovní licence vrátí zásilku odesílateli jako nedoručenou;
- c) v případě odeslání faxem při přijetí potvrzení o přijetí z příjemcova faxového přístroje,
- d) v případě odeslání e-mailem při přijetí potvrzení o přijetí z příjemcova počítače,

(2) Adresy, telefonní a faxová čísla kontaktních osob smluvních stran pro účely komunikace dle předchozího odstavce tohoto článku smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy.

(3) Daňový doklad (faktura) Poskytovatele musí být doručen v písemné či elektronické formě Zákazníkovi na adresu jeho sídla uvedeného v záhlaví této smlouvy. V případě, že dojde k jakékoliv změně adresy sídla Zákazníka, musí být faktura (daňový doklad) doručena tomuto na adresu jeho aktuálního sídla. V případě, že dojde ke změně adresy sídla Poskytovatele, musí být faktura (daňový doklad) vrácena Poskytovateli na adresu jeho sídla.

(4) V případě změny osoby uvedené v odst. 2 tohoto článku smlouvy jsou smluvní strany povinny se navzájem písemně informovat bez zbytečného odkladu poté, co k takovým změnám dojde.

Čl. VII.

Trvání smlouvy

(1) Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou. Platnost a účinnost smlouvy končí uplynutím 48 měsíců od účinnosti této smlouvy.

(2) Smluvní strany mohou tuto smlouvu ukončit dohodou nebo výpovědí z níže uvedených důvodů.

(3) Zákazník je oprávněn smlouvu vypovědět, a to i bez výpovědní doby, z těchto důvodů:

- a) Poskytovatel není schopen poskytovat některou ze Služeb Zákazníkovi, a to ode dne, kdy Poskytovatel písemně prohlásí Zákazníkovi, že není schopen jakoukoli ze Služeb poskytovat, nebo
- b) Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím některé ze Služeb Zákazníkovi po dobu delší než 48 hodin,
- c) Poskytovatel opakovaně porušil smluvní podmínky vymezené touto smlouvou.

(4) Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět z důvodu, že Zákazník je v prodlení s úhradou ceny za poskytnutí Služeb déle než dva měsíce, a Zákazník byl na její neuhrazení písemně Poskytovatelem upozorněn spolu s možným důsledkem výpovědi této smlouvy a po tomto upozornění ji do jednoho týdne neuhradil.

(5) Výpověď smlouvy dle čl. VII odst. 4 této smlouvy musí být učiněna písemně a doporučena příslušné smluvní straně osobně nebo doporučeným dopisem. Výpovědní doba činí 3 měsíce, není-li ve výpovědi stanovena doba delší, přičemž výpovědní doba počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Čl. VIII. Řešení sporů

Smluvní strany prohlašují, že spory vzniklé z titulu uzavření této smlouvy budou řešeny především dohodou. Nedojde-li k dohodě, je k řešení sporů příslušný obecný soud Zákazníka. Řešení sporů cestou rozhodčího řízení se vylučuje.

Čl. IX. Ostatní ujednání

(1) Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě v souvislosti s výkonem jeho činnosti, ve výši nejméně **2,5 mil. Kč**, a jejíž prostou kopii předložil Zákazníkovi před uzavřením této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání této smlouvy bude pojištěn ve smyslu tohoto ustanovení a že nedojde ke snížení pojistného plnění pod částku uvedenou v předchozí větě. Tyto skutečnosti je povinen kdykoliv na výzvu Zákazníka prokázat.

(2) Smluvní strany se dohodly, že Zákazník je oprávněn Poskytovatelem poskytnutý přístup do datové sítě s připojením k síti Internet dále v rámci své metropolitní sítě poskytnout dalším subjektům, a to právníkům osobám založeným nebo zřízeným Zákazníkem, případně právníkům osobám, v nichž má Zákazník většinovou majetkovou účast.

Čl. X. Ustanovení závěrečná

(1) Práva a povinnosti neupravené touto smlouvou se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) a obecně závaznými technickými normami upravujícími technické aspekty poskytování Služeb.

(2) Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Minimální technické požadavky zadavatele */přiloženo zadavatelem/*

Příloha č. 2 – Všeobecné podmínky /může předložit uchazeč ke smlouvě do nabídky v souladu s následujícím odstavcem čl. X. smlouvy/

Příloha č. 3 – Kontaktní osoby /předkládá každý uchazeč ke smlouvě do nabídky/

Příloha č. 4 – Technická specifikace nabízené služby /předkládá každý uchazeč ke smlouvě do nabídky/

(3) Vydal-li Poskytovatel Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, nebo provozní či technické podmínky, použijí se na práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy pouze v případě, že je to pro Zákazníka příznivější. Veškeré takové podmínky je Poskytovatel povinen předat Zákazníkovi neprodleně po jejich vydání či změně.

(4) Smluvní strany berou na vědomí, že text smlouvy je veřejně přístupnou listinou ve smyslu zákona o svobodném přístupu k informacím a že statutární město Chomutov jako povinný subjekt má povinnost na žádost žadatele poskytnout informace o tomto smluvním vztahu včetně poskytnutí kopie smlouvy. Smluvní strany dále souhlasí se zveřejněním této smlouvy a jejích případných dodatků v registru smluv zřízeném zák. č. 340/2015 Sb.

(5) Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv zřízeném zák. č. 340/2015 Sb.

(6) Změny a doplňky této smlouvy je možné činit pouze po dohodě smluvních stran formou písemných číslovaných dodatků.

(7) Zákazník prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá s ohledem na současné znalosti a informace ohledně trhu služeb elektronických komunikací.

(8) Smlouva byla vypracována ve 4 vyhotoveních, z nichž zákazník obdrží 4 vyhotovení a poskytovatel 2 vyhotovení.

(9) O uzavření této smlouvy rozhodl primátor JUDr. Marek Hrabáč v souladu s metodickým pokynem pro zadávání veřejných zakázek malého rozsahu č. 011/03-17 schváleným usnesením Rady statutárního města Chomutova č. 174/17 ze dne 20. 3. 2017.

12. 06. 2019

V Praze dne

Poskytovatel:
GRAPE SC, a.s.

.....
předseda představenstva

24. 06. 2019

V Chomutově dne

Zákazník:
STATUTÁRNÍ MĚSTO CHOMUTOV

PŘÍLOHA Č.1 SMLOUVY – TECHNICKÉ POŽADAVKY ZADAVATELE

1. POPTÁVANÁ RYCHLOST STAHOVÁNÍ (DOWNLOAD)

Poptávaná rychlost pro stahování dat je **1Gbps**

2. POPTÁVANÁ RYCHLOST ODESÍLÁNÍ (UPLOAD)

Poptávaná rychlost pro odesílání dat je **1Gbps**

3. POPTÁVANÁ ODEZVA (PING)

Průměrná poptávaná odezva do centrálního bodu NIX, nesmí přesahovat 10 ms.

4. POPTÁVANÁ DOSTUPNOST

Požadovaná dostupnost je 24 hodin denně, 365 dní v roce.

5. AGREGACE

Požadovaný agregovaný poměr je 1:1.

6. SLA parametry (Kvalita poskytované služby a sankce s ní spojené)

Poskytovatel se zavazuje zaručit parametry kvality služby dle specifikace. V případě nedodržení těchto specifikací se uplatní smluvní sankce, dle následujícího schématu:

Měsíční dostupnost služby v %	Pokuta z měsíční ceny za službu
99,6% – 99%	5%
méně než 99% a více než 98%	10%
98% - 90%	25%
méně než 90%	50%

Vzorec pro výpočet dostupnosti služby:

$$\text{Dostupnost} = \frac{(Sd - Sn)}{Sd} \times 100\%$$

Sd > doba trvání služby v měsíci (celkový počet hodin, kdy má být služba poskytována)

Sn > doba nedostupnosti služby v měsíci (počet započatých hodin nedostupnosti)

7. HLÁŠENÍ VÝPADKŮ

Poskytovatel zajistí nahlášení výpadku služby (výpadek na straně poskytovatele) okamžitě při vzniku této skutečnosti. A to formou emailu a SMS zprávy pověřeným technickým pracovníkům zákazníka.

Dobou trvání výpadku (nedostupnosti služby) se rozumí doba od nahlášení výpadku služby do ukončení výpadku služby.

8. REPORTING

Reportingem se rozumí pravidelné podání zpráv zákazníkovi poskytovatelem obsahující souhrn informací za kalendářní měsíc o poskytovaných službách (tj. specifikace poskytované služby, grafy vytíženosti služby), hlášení o poruchách (tj. čas hlášení, předmět poruchy, kdo poruchu nahlásil a čas odstranění poruchy) a dalších událostí souvisejících s poskytovanými službami a to do 15. dne následujícího měsíce ve formě emailové zprávy adresované pověřeným technickým pracovníkům zákazníka. Prvním měsícem je měsíc následující po podpisu tohoto dodatku.

9. VEŘEJNÉ IP ADRESY

Je požadovaný jeden celý subnet IPv4 třídy C a rozsah ::/40 v IPv6.

10. REDUNDANCE

Od poskytovatele je vyžadováno redundantní připojení, kde každé ze dvou datových center je připojeno samostatnou linkou zakončenou přímo v datovém centru, nebo nepřímo prostřednictvím koncových bodů MAN. Přípojná místa jsou uvedena v bodě 12. Každá z linek musí být schopná poskytnout připojení v plné rychlosti a kvalitě.

11. INTEGRACE DO PROJEKTU FENIX

Vzhledem k závazkům a probíhajícím projektům zadavatele, požaduje zadavatel potvrzení, že je poskytovatel připojení v bezpečnostním projektu FENIX. Tzn. poskytované veřejné adresy jsou zapojeny do infrastruktury FENIX nebo poskytovatel splňuje alespoň technické standardy definované projektem FENIX (viz.: https://www.nix.cz/cs/file/NIX_PRAVIDLA_FENIX).

V případě, kdy má ISP přidělené IP adresy od člena FENIX, musí být součástí projektu prohlášení ISP, ze kterého bude patrné, že příslušné adresy jsou v rámci FENIX propagovány. V případě, kdy má ISP vlastní ASn a není přímý člen FENIX, musí být součástí projektu prohlášení ISP, ze kterého bude patrné, že příslušné ASn propaguje do FENIX na základě smluvního vztahu některý ze členů FENIX

12. MOŽNÉ PŘÍPOJNÉ BODY ISP do MAN**Datová centra:**

Název lokality	Způsob připojení poskytovatel	GPS lokalizace umístění	Umístění v lokalitě
MP DŘÍNOVSKÁ 4606	2x GigabitEthernet, TX nebo SFP, LACP	LOC: JO60QL, GPS: 50°28'37.339"N 13°24'57.027"E	1.NP, DC
MAGISTRÁT ZBOROVSKÁ 4602	2x GigabitEthernet, SFP, LACP	LOC: JO60QL, GPS: 50°27'45.336"N 13°24'40.124"E	2.NP, DC

Datová centra mohou být napojena přímým způsobem – tedy přivedením SM optického kabelu poskytovatele k aktivnímu prvku MAN v datovém centru a jeho připojením prostřednictvím SFP transceiveru kompatibilního s aktivním prvkem datového centra HP 7506 JD239B. Kromě originálních SFP transceiverů výrobce HP určených pro tento aktivní prvek je možné použít i kompatibilní transceivery jiných výrobců. V případě omezeného počtu vláken je možné využít i technologie WDM a jedno-vláknových SFP transceiverů a to opět buďto originálních, nebo kompatibilních. Další možností je dodat aktivní prvek převádějící přívod s vyšší přenosovou rychlostí, než která je požadovaná, na více 1Gbps linek s LACP agregací tak, aby na této agregované lince bylo v reálném provozu dosaženo požadované přenosové rychlosti.

Druhou možností je připojení datových center nepřímým způsobem – tzn. přivedením SM optického kabelu poskytovatele na ODF některého z koncových bodů MAN, které se nachází v objektech v majetku města, odkud může být pasivně propojen do jednoho z datových center, kde bude zakončen na aktivním prvků stejným způsobem, jako při přímém připojení.

V případě využití dvou nepřímých připojení, nesmí z důvodu zachování plné redundance tato připojení vést ze stejné větve MAN.

Seznam využitelných koncových bodů MAN pro připojení datového centra Zborovská 4602

Název lokality	Způsob připojení poskytovatel	Větev MAN	GPS lokalizace umístění	Umístění v lokalitě
Magistrát města Chomutova, Chelčického 155	4x SM (2xSM BiDi), E2000/APC	2	LOC: JO60RL, GPS: 50°27'39.300"N 13°25'0.539"E	1.NP, místnost ATÚ, rack,
SRA Zadní Vinohrady	4x SM (2xSM BiDi), E2000/APC	2	LOC: JO60RL, GPS: 50°28'9.798"N 13°25'34.931"E	Rozvaděč u hotelu Kamenčák

Seznam využitelných koncových bodů MAN pro připojení datového centra Dřínovská 4606

Název lokality	Způsob připojení poskytovatel	Větev MAN	GPS lokalizace umístění	Umístění v lokalitě
Magistrát města Chomutova, Chelčického 155	4x SM (2xSM BiDi), E2000/APC	2	LOC: JO60RL, GPS: 50°27'39.300"N 13°25'0.539"E	1.NP, místnost ATÚ
SRA Zadní Vinohrady	4x SM (2xSM BiDi), E2000/APC	2	LOC: JO60RL, GPS: 50°28'9.798"N 13°25'34.931"E	Rozvaděč u hotelu Kamenčák
Březenecká 4750	2x SM BiDi, LC/PC	3	LOC: JO60QL, GPS: 50°28'28.709"N 13°24'39.126"E	7.NP, rozvaděč radiových spojů MAN



Všeobecné podmínky GRAPE SC, a.s. ke Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné podmínky jsou vydány a spravovány společností GRAPE SC, a.s., se sídlem Štěpánská 621/34, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B vložka číslo 5635, IČ: 257 08 783, DIČ: CZ25708783 (dále jen Poskytovatel) a stanovují podmínky, za nichž společnost GRAPE SC, a.s. poskytuje služby dle aktuální nabídky služeb Účastníkům (dále jen Služby). Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen Smlouva) uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem, pokud není výslovně sjednáno jinak.

1.2 Účastníkem je právnická nebo fyzická osoba, s níž Poskytovatel poskytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací uzavřel Smlouvu. Uživatelem je každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. U fyzické osoby může být Smlouva uzavřena pouze s fyzickou osobou, která je starší 18 let, která není zbavena či omezena svéprávností.

1.3 Aktuální informace k nabídce Služeb, rozsahu Služeb a podmínkách dodávky Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou veřejně přístupné na webových stránkách Poskytovatele www.grapesc.cz, prostřednictvím telefonního zákaznického servisu na čísle 800 911 911 (dále jen TZS) a na kontaktních místech Poskytovatele, jejichž seznam je uveden na webových stránkách Poskytovatele.

Aktuální seznam dostupné technologie a rychlosti internetu v síti Poskytovatele je veřejně přístupný na webových stránkách Poskytovatele www.grapesc.cz/technologie.

1.4 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služeb za obsah přenášených zpráv nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných Služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.

1.5 Tyto Všeobecné podmínky upravují primárně smluvní vztah poskytování služeb elektronických komunikací. Jiné doplňkové služby se řídí přiměřeně také těmito Všeobecnými podmínkami i podmínkami navazujícími, případně podmínkami jiných dotčených dodavatelů.

2. Práva a povinnosti Poskytovatele

2.1 Poskytovatel je kromě povinností vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek povinen:

- a) poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a dalšími dokumenty Poskytovatele,
- b) udržovat své sítě v technickém a provozním stavu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a stanoveném příslušnými právními předpisy.

2.2 Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek oprávněn:

- a) změnit IP adresu anebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat bez zbytečného odkladu a bude-li to s přihlédnutím ke všem okolnostem možné, sdělí Poskytovatel Účastníkovi takovou změnu v předstihu alespoň 5 (pět) kalendářních dnů před jejím provedením,
- b) zavést dodatečné způsoby ochrany sítě elektronických komunikací a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka nebo sítě elektronických komunikací, přičemž tato opatření by mohla mít vliv na rychlost, latenci, dostupnost některých aplikací či služeb apod., kde soukromí uživatelů není nijak dotčeno, jsou dodržovány zákonné povinnosti, a to i ve vztahu k ochraně osobních údajů apod.

2.3 V případě služby převzatého televizního vysílání či doplňkových služeb k této službě poskytovatel neodpovídá za obsah převzatého televizního a rozhlasového vysílání ani za porušení práv třetích osob způsobená zpřístupněním těchto obsahů. Poskytovatel poskytuje tuto službu nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků a s výjimkou výpadků, které jsou na straně poskytovatelů rozhlasového a televizního vysílání, které poskytovatel přebírá.

3. Práva a povinnosti Účastníka

3.1 Účastník je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek oprávněn:

- a) užívat poskytnutých Služeb v souladu se Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami a dalšími dokumenty Poskytovatele,
- b) požádat jako dotčený Účastník Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných, o jejich nastavení, výši dlužné částky Účastníka a další informace potřebné k úhradě vyučtování. Účastník je povinen se při kontaktování Poskytovatele identifikovat, a to uvedením údajů dle čl. 1 Smlouvy, především uvedením jména a příjmení, popř. obchodní firmy a uvedením variabilního symbolu.

3.2 Účastník je kromě povinností vyplývajících z dalších ustanovení Všeobecných podmínek povinen:

- a) Účastník se zavazuje veškerá zařízení Poskytovatele používat pouze pro sjednané účely, chránit je před poškozením a při užití dbát opatrnosti a pokynů v návodech a dle pokynů Poskytovatele,
- b) Účastník nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné užívání Služeb. Výjimku tvoří osoby sdílející s Účastníkem společnou domácnost,
- c) po celou dobu účinnosti Smlouvy písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejlépe v přiměřeném předstihu nejpozději však do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
- d) užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu se Všeobecnými podmínkami, příslušnými dokumenty Poskytovatele,
- e) chránit osobní a identifikační údaje jiných Účastníků a uživatelů, provozní, lokalizační údaje a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služby, o kterých se Účastník při používání Služeb dozvěděl,
- f) dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny Poskytovatele,
- g) poskytnout potřebnou součinnost, technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování Služeb, bez ohledu na způsob ukončení smluvního vztahu,
- h) Účastník je povinen vrátit veškerá poskytnutá zařízení Poskytovateli na adresu některého z Kontaktních míst nejpozději do 14 dnů od skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to na své náklady a nebezpečí a bez ohledu na důvody a způsob ukončení Smlouvy. V případě nevrácení zařízení Poskytovateli ve lhůtě 14 dnů od ukončení smlouvy, je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat úhradu nevráceného zařízení až do výše 5 000 Kč bez DPH.

3.3 Pokud chce účastník přistupovat do zabezpečené části infostránky, je povinen si na základě elektronické žádosti zajistit u poskytovatele údaje pro identifikaci jeho osoby, tj. přihlašovací jméno a heslo. K vydání údajů pro identifikaci je nutný vznik smluvního vztahu mezi poskytovatelem a účastníkem, tj. první ze smluv uzavřených mezi poskytovatelem a účastníkem musí být uzavřena písemně s originálním podpisem účastníka. Účastník se zavazuje nesdělovat přihlašovací jméno a heslo třetím osobám, do tohoto hesla žádným způsobem bez předchozího souhlasu poskytovatele nezasahovat, zejména jej neměnit jinak, než způsoby stanovenými poskytovatelem (postup pro změnu hesla na www.grapesc.cz) a odpovídá rovněž v plném rozsahu za ztrátu či zneužití těchto údajů. V případě porušení této povinnosti nese účastník odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jakoby je provedl sám.

3.4 V případě uzavření smlouvy, resp. smluvních ujednání způsobujících změnu či zánik smluvního vztahu u tzv. domácností distančním způsobem přes infostránky nebo mimo obchodní prostory poskytovatele je smlouva poskytovatelem archivována po dobu stanovenou platnými právními předpisy a je přístupná a uložena v sídle poskytovatele: přístup ke smlouvě bude účastníkovi umožněn na základě jeho písemné žádosti. Tím není dotčeno právo účastníka na zaslání uzavřené smlouvy či její změny v textové podobě ihned po jejich uzavření. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. Informace o technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy, o možnosti zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před odesláním objednávky a další potřebné informace jsou účastníkovi k dispozici před uzavřením smlouvy na jeho infostránkách. Při uzavření smlouvy prostřednictvím infostránek dává tímto účastník poskytovateli výslovně souhlas se zřízením služby bezodkladně po uzavření smlouvy. V případě uzavření smlouvy osobami a způsobem uvedeným v tomto odstavci je účastník oprávněn odstoupit písemně od smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy je třeba uplatnit písemně u poskytovatele. Účastník je povinen uhradit poměrnou část ceny služby za dobu od jejího zřízení do dne účinnosti odstoupení od smlouvy.

4. Zařízení pro poskytování objednaných Služeb

4.1 Účastník dává souhlas Poskytovateli s montáží potřebného zařízení a vedení nutných k poskytování Služeb dle Smlouvy.

4.2 Pokud se strany Smlouvy písemně nedohodnou jinak, jsou technická zařízení a jejich součásti, prostřednictvím kterých jsou Služby poskytovány, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele (dále jen zařízení Poskytovatele) a ten je oprávněn tyto v odůvodněných případech měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat. V případě, že je zařízení ve vlastnictví Účastníka, není Poskytovatel odpovědný za případné závady a nefunkčnost Služeb v důsledku zásahu Účastníka do tohoto zařízení. Účastník má možnost plánovaný zásah do svého zařízení konzultovat s Poskytovatelem, zejména prostřednictvím TZS.

podpis:



Všeobecné podmínky GRAPE SC, a.s. ke Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

4.3 Účastník je povinen informovat TZS o zcizení, krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení Poskytovatele nebo doplňkového zařízení nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části dle předchozí věty vinou Účastníka, má Účastník právo na jeho výměnu nebo dodání nového zařízení až po zaplacení náhrady vzniklé škody Poskytovateli, bude-li Poskytovatel tento nárok vůči němu uplatňovat.

5. Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky a doručování

5.1 Zákonný zástupce, který uzavřel Smlouvu za nezletilého Účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté Služby společně a nerozdílně s nezletilým Účastníkem.
5.2 Pro styk s Poskytovatelem je Účastník povinen zasílat písemnosti na Kontaktní místo Poskytovatele prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, není-li dohodnuto jinak.
5.3 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a sdělení na adresu Účastníka, fakturační adresu případně, je-li to vhodné, na telefonní či faxové číslo nebo adresu elektronické pošty Účastníka, nedohodnou-li se jinak. Pokud Účastník neoznámí Poskytovateli změnu kontaktních údajů, má se za to, že bylo doručeno řádně, pokud bylo doručeno na poslední uvedenou kontaktní adresu.
5.4 U všech vyúčtování a dalších písemných sdělení se v pochybnostech má za to, že byla Účastníkovi doručena 5. (pátý) den po jejich odeslání na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, jelikož se písemnost dostala do dispozice Účastníka. Za doručenu je podle tohoto odstavce považována i zpráva, u které bylo odmítnuto převzetí záhlaví adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době, i když se Účastník o jejím uložení nedozvěděl, nebo která byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná.
5.5 Zaplacením poplatku či jakékoliv jiné úhrady se rozumí den připsání dané úhrady v plné výši na účet Poskytovatele.
5.6 Vratná kauce za služby - částka uvedená v Ceníku služeb Poskytovatele, kterou je Poskytovatel oprávněn po Účastníkovi požadovat při podpisu smlouvy, a kterou je Účastník povinen při podpisu smlouvy na výzvu Poskytovatele složit. Povinnost složit na výzvu Poskytovatel vratnou kauci se vztahuje ke každé jednotlivé uzavřené smlouvě. Tato kauce je vratná do 90 dnů od účinnosti ukončení smlouvy, a to v hotovosti na kontaktním místě Poskytovatele nebo může být Poskytovatelem Účastníkovi zaslána složenkou za poplatek uvedený v ceníku České pošty (o který je Poskytovatel v tom případě oprávněn částku vrácené kauce ponižít). V případě odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem v zákonné 14-ti denní lhůtě bude kauce vrácena stejným způsobem, jako byla od Účastníka přijata a to na náklady Poskytovatele. Vratnou kauci složenou účastníkem je Poskytovatel oprávněn použít k započtení pohledávek za Účastníkem, zejména na úhradu nezaplacených cen za poskytnuté služby, smluvních pokut či finančního vyrovnání, ceny nevratného zařízení, částek odpovídajících nákladům za zaslání prokazatelných upozornění ke zjednání nápravy apod. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn žádat Účastníka o doplnění vratné kauce na původní výši. Vratnou kauci je povinen k rukám Poskytovatele složit za trvání smluvního vztahu také Účastník, který sjednal s Poskytovatelem platby za službu formou předplatného, a který v průběhu trvání smluvního vztahu změnil na základě své žádosti způsob platby na jakoukoliv jinou platbu než předplatné na Služby.

6. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

6.1 Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to v případě, že:
a) existují závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
b) Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušování bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí správního orgánu,
c) existuje důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového Zařízení zneužívá nebo zneužívá Služby, nebo užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. porušuje práva dalších osob; za zneužívání Služeb se považuje i užívání Služeb jiným způsobem než uvedeným ve Smlouvě nebo v těchto Všeobecných podmínkách,
d) Účastník porušuje své povinnosti ze Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek,
e) Účastník je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby i po uplynutí náhradní lhůty specifikované ve výzvě k úhradě; Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé,
f) Účastník používá zařízení nesplňující technické požadavky pro provoz v České republice,
g) nepřevzal, resp. se nepodařilo Účastníkovi doručit dopisy, emaily, SMS a ostatní formy zvolené pro zasílání vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zaslání ze strany Poskytovatele na poslední známou adresu či kontaktní údaje Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo Účastník jejich převzetí odmítl.
6.2 Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost sítě Internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných Účastníkovi.
6.3 Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky za účelem zjištění či prověření zneužití Služeb.
6.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své Služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám Poskytovatele.
6.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo zavedení Fair-User-Policy a zabránit tím nerovnoměrnému zatěžování sítě a připojení k internetu jedním Uživatelem či skupinou Uživateliů na úkor ostatních.
6.6 Při poskytování Služeb může docházet k občasnému snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušování poskytování Služeb. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušování předvídat, oznámí Poskytovatel takovou skutečnost Účastníkovi vhodným způsobem předem (např. prostřednictvím elektronické pošty, SMS nebo internetových stránek Poskytovatele).
6.7 Poskytovatel přerušuje poskytování Služby v případě úmrtí Účastníka, a to na žádost osoby, o které lze mít důvodně za to, že je Účastníkovým dědicem a která důvěryhodným způsobem prokáže úmrtí Účastníka zejména předložením úmrtího listu.
6.8 Pro následné pokračování poskytování Služeb v rámci Smlouvy s dědicem Účastníka se uplatní příslušná ustanovení občanského zákoníku.
6.9 Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu přístroj, který splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě, škodlivou interferenci, nebo narušuje funkčnost sítě. Za mimořádných okolností je Poskytovatel po splnění podmínek stanovených právními předpisy oprávněn přístroj odpojit i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.
6.10 Odstraní-li Účastník závadný stav dle předchozích ustanovení v termínu, který Poskytovatel stanoví, Poskytovatel obnoví poskytování Služby v původním rozsahu.

7. Vznik, trvání, změna a zánik smlouvy

7.1 Smlouva je platná ode dne podpisu oběma smluvními stranami, nejpozději však dnem doručení informace o akceptaci návrhu na její uzavření druhé smluvní straně. Smlouva nabývá účinnosti podpisem smluvních stran, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
7.2 Podmínkou pro uzavření Smlouvy je předložení dokladů osvědčujících zejména totožnost žadatele o uzavření Smlouvy a právo užívat místo instalace a předložení dalších dokladů v rozsahu přiměřeném účelu Smlouvy.
7.3 Objednané Služby uvedené ve Smlouvě mohou být změněny dohodou smluvních stran v rozsahu možností aktuální nabídky Služeb Poskytovatele. Návrh na změnu objednaných Služeb je Účastník povinen sdělit Poskytovateli písemným oznámením nebo osobně v Zákaznickém centru změnou ve smlouvě telefonicky, zpravidla ve lhůtě nejméně 7 (sedm) dní před zamýšlenou účinností navrhované změny. K akceptaci navrhované změny Poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené Účastníkem a jejím zohledněním v účtovacím systému Poskytovatele. K přijetí návrhu Účastníkem dochází zpravidla podpisem dodatku k této Smlouvě, pokud takový úkon tuto formu vyžaduje, nejpozději však uskutečněním platby pravidelných poplatků v souladu s provedenými změnami. Změnu objednaných Služeb nelze provést častěji než jedenkrát za kalendářní měsíc.
7.4 Pokud Poskytovatel změnil jakoukoli součást Smlouvy, je povinen nejméně 1 (jeden) měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a na internetových stránkách www.grapesc.cz. Poskytovatel je povinen informovat o této změně Účastníka a rovněž ho informovat o jeho právu odstoupit od Smlouvy ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže Účastník nebude nové podmínky změny Smlouvy akceptovat. Nové znění je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování.
7.5 Smlouva může být ukončena na základě dohody smluvních stran, jednostranné písemné výpovědi nebo na základě písemného odstoupení.
7.6 Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jen jednotlivou Službu bez udání důvodu. Výpovědní doba činí maximálně 30 dní a počíná ode dne v němž byla výpověď doručena Poskytovateli. V případě, že Účastník zamýšlí vypovědět jednotlivou Službu a ve své výpovědi Službu nespecifikuje, má se za to, že Účastník vypověděl celou Smlouvu. Pokud se obě strany nedohodnou jinak, je Služba ukončena k poslednímu dni v měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.
7.7 Po dobu plnění výpovědní doby je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi pravidelné poplatky, popř. jiné poplatky dle Smlouvy a aktuálně platného Ceníku a Účastník je povinen takové poplatky řádně platit. Zánik Smlouvy nemá vliv na nárok Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za Služby, popř. jiných poplatků vzniklých na základě Smlouvy, či vrácení zařízení.

podpis:



Všeobecné podmínky GRAPE SC, a.s. ke Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

7.8 Smlouvu je možné ukončit ze strany Účastníka či Poskytovatele písemným odstoupením od Smlouvy pouze z níže uvedených důvodů.

7.9 Účastník může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit v případě, že Poskytovatel závažným způsobem porušil povinnosti, ke kterým se Smlouvou zavázal.

7.10 Poskytovatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit, v případě že:

- Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění Účastníka; soustavným opožděným placením se rozumí placení nejmeně dvou po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným nepacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny,
 - Účastník neposkytl přiměřenou součinnost pro plnění Smlouvy dle čl. 3.1, písm. g) Všeobecných podmínek, zejména neumožnění přístupu do místa instalace z důvodu instalace zařízení či potřebné opravy zařízení; za takové neposkytnutí přiměřené součinnosti se považuje i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům Poskytovatele či dodavateli,
 - Účastník závažným způsobem porušuje povinnosti, ke kterým se zavázal na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek a dalších dokumentů, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy,
 - jsou dány technické důvody na straně Poskytovatele, které znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dní, nedohodli-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak,
 - je-li zahájeno ve věci Účastníka insolvenční řízení a je rozhodnuto o úpadku.
- 7.11 Na návrh některé ze stran Smlouvy, případně pozůstalého po zemřelém Účastníkovi nebo jiné osoby, jež důvěryhodným způsobem prokáže souhlas dotčeného Účastníka s takovým postupem, může dojít k písemnému převodu smluvního vztahu založeného Smlouvou.
- 7.12 V případě, že první smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem byla uzavřena písemně, mohou být další smlouvy a dodatky uzavírány a změny cen či druhů služeb prováděny rovněž nepísemně (elektronicky, prostředky komunikace na dálku – např. prostřednictvím telefonu s hlasovou obsluhou nebo tzv. Samoobsluhy či zákaznické zóny). V takovém případě je poskytovatel oprávněn za účelem identifikace účastníka požadovat jeho heslo pro komunikaci, příp. náhradní identifikátor účastníka; smlouva (či dodatek) je zpravidla účinná okamžikem jejího telefonického uzavření, resp. akceptace změn ze strany účastníka; v případě využití Samoobsluhy dochází k uzavření smlouvy (dodatku) a aktivaci služeb okamžikem zadání PIN kódu nákupu. V případě telefonického uzavírání smluv jsou ze strany poskytovatele pořizovány zvukové záznamy hovorů mj. i za účelem možnosti ověření okolností, za kterých byla smlouva uzavřena.

8. Reklamáce a odstraňování poruch a závad

8.1 Účastník, popřípadě Uživatel (viz čl. 1.2 VP), má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

8.2 Reklamáce musí být uplatněna písemně a doručena na některé z Kontaktních míst viz čl. 1.3 VP.

8.3 Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník, popřípadě Uživatel, oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Není-li účastník se Službou spokojen, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

8.4 Podání reklamáce nemá odkladný účinek, vyúčtování je Účastník povinen zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Účastníka, popřípadě Uživatele, rozhodnout, že podání reklamáce má odkladný účinek.

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

8.6 V případě nesrovnalosti ve vyúčtování a provozu Služby rozhoduje výpis z provozu zařízení Poskytovatele.

8.7 Účastník je povinen ohlásit poruchy v dodávce objednaných služeb, závady na zařízení Poskytovatele (dále jen Závady) prostřednictvím TZS (viz 1.3 VP), popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele neprodleně po jejich zjištění.

8.8 Poskytovatel se zavazuje odstranit Závady na své straně, znemožňují-li Účastníkovi zcela využívat služeb maximálně do doby uvedené v parametrech Specifikace služeb od jejich ohlášení prostřednictvím TZS, pokud není v parametrech Specifikace služeb uvedeno jinak, popřípadě prostřednictvím dalších kontaktů uvedených na webových stránkách Poskytovatele, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody. Krátkodobé a ojedinělé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvající déle než 1 den se nepovažuje za porušení Smlouvy.

8.9 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. Nemůže-li zákazník využívat služby v důsledku poruchy na zařízeních poskytovatele, má právo na vrácení pravidelného poplatku za nefunkční službu přepočítaného na dny a to v případě, že porucha trvala déle jak 4 hodiny během dne. Vrácení poplatků musí zákazník uplatnit do 10 pracovních dnů od nahlášení poruchy, jinak jeho právo zaniká.

8.10 Náklady na odstranění Závady nese Poskytovatel s výjimkou případů, kdy Závadu způsobil Účastník.

8.11 Účastník je povinen uhradit Poskytovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním Závady, jež byla zjištěna na straně Účastníka, jakož i veškeré další servisní úkony včetně použitého materiálu a dopravy učiněné nad rámec odstranění Závady, dle platného Ceníku Poskytovatele.

8.12 Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi, popř. Uživateli, náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, která vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby.

9. Doplnková služba – VMO a VOIP

9.1 Službou VMO se rozumí služba virtuálního mobilního operátora. Službou VOIP se rozumí služba telefonování prostřednictvím internetu.

9.2 Veškerá nastavení, technické údaje a podrobný popis Služby je uveden v dokumentu „Technické parametry služeb“, který je dostupný na www.grapesc.cz.

9.3 Poskytovatel je povinen:

- zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání,
- zajistit na žádost a náklady Účastníka službu identifikace účastnického čísla, ze kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to nejpozději do dvou měsíců od uskutečnění takového volání.

9.4 Poskytovatel je oprávněn:

- na základě žádosti jiného Účastníka zrušit zamezení zobrazení účastnického čísla volajícího Účastníka,
- zpracovávat lokalizační údaje při přenosu volání na každé číslo tísňového volání pro příjem těchto volání, a to i přes případný zákaz nebo neexistenci souhlasu Účastníka,
- jednostranně ukončit poskytování Služby, která je označena jako neomezená, pokud Účastník překročí limit 5 000 Kč měsíčně v třech po sobě jdoucích kalendářních měsících, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak,
- přerušit či omezit Službu, pokud dojde k neobvykle vysokému provozu (např. zahraniční hovory, komerční linky apod.) a je oprávněn pro znovuspuštění Služby požadovat složení jistoty, která bude stanovena Poskytovatelem a která bude přiměřená po zohlednění předchozího neobvykle vysokého provozu, když nepřesáhne 100 % hodnoty posledního vyúčtování. Oproti složení jistoty vydá Poskytovatel Účastníkovi písemný doklad. Jistota může být Poskytovatelem pro případ prodloužení Účastníka započtena na dlužnou částku, případně na jiné splatné pohledávky, které za Účastníkem Poskytovatel eviduje. Pro případ řádného plnění Účastníka Poskytovatel jistotu při ukončení smluvního vztahu Účastníkovi vrátí,
- v rámci vybraných balíčků Služeb poskytnout volné jednotky (např. minuty, sms apod.), tyto se nepřevádí do dalších období a při ukončení Smlouvy není Poskytovatel povinen nahradit Účastníkovi cenu nevyužitých Služeb,
- přerušit hovor z bezpečnostních důvodů po uplynutí 65 minut,

9.5 Účastník je povinen:

- chránit poskytnuté zařízení či Službu před zneužitím, kde to je možné, prostřednictvím PIN kódu.

9.6 Účastník není oprávněn:

- užívat službu k telemarketingovým aktivitám, automatickému vytáčení, nepřetržitému přesměrování či dlouhotrvajícímu spojení.

9.7 Přenositelnost čísel:

- Účastník může požádat o zřízení Služby na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. Za tímto účelem je Účastník povinen předat Poskytovateli veškeré potřebné údaje, zejména platný identifikační kód výpovědi ČVOP (číslo výpovědi opouštěného poskytovatele), identifikaci čísla, údaje o opouštěném poskytovateli. Poskytovatel zřídí Službu na přeneseném čísle do 4 pracovních dnů od obdržení žádosti a poskytnutí vyžádaných údajů;
- Účastník má právo v průběhu výpovědní doby požádat o přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli. Lhůta pro přenesení čísla činí 4 pracovní dny, pokud telefonní číslo je možné přenést ke konci výpovědní doby. Pokud Účastník požádá o přenesení čísla později než 4 pracovní dny před koncem výpovědní doby, Poskytovatel nezaručuje

podpis:



Všeobecné podmínky GRAPE SC, a.s. ke Smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

nepřerušené poskytování Služeb. Poskytovatel nezaručuje dodržení lhůty pro přenos telefonního čísla v případech, kdy přenosu brání technické důvody. Poplatky a náklady na přenos čísel jsou uvedeny v Ceníku.

9.8 Poskytovatel není odpovědný za služby třetích stran, tzv. prémiové sms či komerční linky a další, u Poskytovatele není možno uplatnit reklamaci takových služeb.

10. Doplňková služba - IPTV

10.1 IPTV se rozumí služba internetové TV.

10.2 Veškerá nastavení, technické údaje a podrobný popis Služby je uveden v dokumentu „Technické parametry služeb“, který je dostupný na www.grapesc.cz.

10.3 Pokud není předmětem Smlouvy rovněž poskytnutí, zajištění hardware a software, je Účastník povinen zabezpečit tyto včetně instalace a včetně televizního přijímače tak, aby byly kompatibilní se Službou.

10.4 Služba IPTV je funkční pouze pokud je funkční internetové připojení.

10.5 Programová nabídka je dostupná na www.grapesc.cz. Poskytovatel si vyhrazuje právo její změny

10.6 Účastník je povinen hradit poplatek za televizní vysílání v souladu se zákonem č. 348/2005 Sb., ve znění p. p.

11. Společná a závěrečná ustanovení

11.1 Smlouva a veškeré závazkové vztahy vzniklé na základě Smlouvy se řídí právní řádem České republiky. Především zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

11.2 Spory mezi Poskytovatelem na straně jedné a Účastníkem popřípadě uživatelem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, bude řešit podle věcné příslušnosti ČTÚ nebo obecný soud České republiky.

11.3 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající Účastníkovi z této Smlouvy na třetí osobu.

11.4 Účastník tímto uděluje souhlas s postoupením práv a povinností vyplývajících Poskytovateli ze Smlouvy na jinou osobu. Pohledávky na úhradu Služeb vzniklé na základě této Smlouvy může Poskytovatel postoupit za podmínek stanovených právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Účastníkem, který je v prodlužení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s Poskytovatelem.

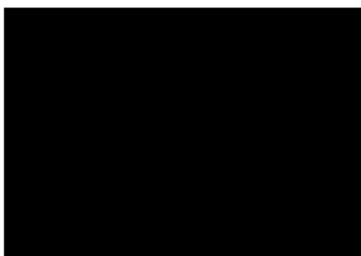
11.5 Účastník prohlašuje, že je seznámen s nároky na požadované technické parametry koncových zařízení, zařízení Poskytovatele a se způsobem užívání objednaných Služeb

11.6 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. 7. 2018. Aktuální znění Všeobecných podmínek najdete na www.grapesc.cz.

Účastník tímto bere na vědomí veškerá ustanovení Všeobecných podmínek a svým podpisem stvrzuje, že s nimi byl seznámen, byl mu vysvětlen jejich obsah a že s nimi bez dalšího souhlasí.

Datum podpisu: 13.06.2019

za poskytovatele:



podpis zákazníka:

Kontakty GRAPE SC, a.s.

Kontaktní osoby pro řešení provozních záležitostí – eskalační procedura:

Úroveň	Funkce	Jméno	Telefon	E-mail
standardní kontakt	Call centrum/HOTLINE	24/7	+420 777 722 264	hotline@grapesc.cz
1. eskalační kontakt	Vedoucí technik			
2. eskalační kontakt	Výkonný ředitel			

PŘÍLOHA Č.4 SMLOUVY – TECHNICKÁ SPECIFIKACE

1. RYCHLOST STAHOVÁNÍ (DOWNLOAD)

Rychlost pro stahování dat je **1Gbps**

2. RYCHLOST ODESÍLÁNÍ (UPLOAD)

Rychlost pro odesílání dat je **1Gbps**

3. ODEZVA (PING)

Průměrná odezva do centrálního bodu NIX nepřesáhne 10 ms.

4. DOSTUPNOST

Dostupnost je 24 hodin denně, 365 dní v roce.

5. AGREGACE

Agregovaný poměr je 1:1.

6. SLA parametry (Kvalita poskytované služby a sankce s ní spojené)

Poskytovatel se zavazuje zaručit parametry kvality služby s měsíční dostupností 99,9%. V případě nedodržení těchto specifikací se uplatní smluvní sankce, dle následujícího schématu:

Měsíční dostupnost služby v %	Pokuta z měsíční ceny za službu
99,6% – 99%	5%
méně než 99% a více než 98%	10%
98% - 90%	25%
méně než 90%	50%

Vzorec pro výpočet dostupnosti služby:

$$\text{Dostupnost} = \frac{(Sd - Sn)}{Sd} \times 100\%$$

Sd > doba trvání služby v měsíci (celkový počet hodin, kdy má být služba poskytována)

Sn > doba nedostupnosti služby v měsíci (počet započatých hodin nedostupnosti)

7. HLÁŠENÍ VÝPADKŮ

Poskytovatel zajistí nahlášení výpadku služby (výpadek na straně poskytovatele) okamžitě při vzniku této skutečnosti. A to formou emailu a SMS zprávy pověřeným technickým pracovníkům zákazníka.

Dobou trvání výpadku (nedostupnosti služby) se rozumí doba od nahlášení výpadku služby do ukončení výpadku služby.

8. REPORTING

Reportingem se rozumí pravidelné podání zpráv zákazníkovi poskytovatelem obsahující souhrn informací za kalendářní měsíc o poskytovaných službách (tj. specifikace poskytované služby, grafy vytíženosti služby), hlášení o poruchách (tj. čas hlášení, předmět poruchy, kdo poruchu nahlásil a čas odstranění poruchy) a dalších událostí souvisejících s poskytovanými službami a to do 15. dne následujícího měsíce ve formě emailové zprávy adresované pověřeným technickým pracovníkům zákazníka. Prvním měsícem je měsíc následující po podpisu tohoto dodatku.

9. VEŘEJNÉ IP ADRESY

Jeden celý subnet IPv4 třídy C a rozsah $::/40$ v IPv6.

10. REDUNDANCE

Redundantní připojení je zajištěno pomocí dvou na sobě nezávislých linek. Každá z linek je schopná poskytnout připojení v plné rychlosti a kvalitě.

11. INTEGRACE DO PROJEKTU FENIX

AS47232 a přidružené IPv4 a IPv6 prefixy, které využívá společnost GRAPE SC, a.s., jsou propagovány do propojovacího uzlu FENIX.