



## RÁMCOVÁ DOHODA

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“)

### SMLUVNÍ STRANY

**Objednatel:** Správa Národního parku Šumava  
sídlo: 1. máje 260/19, 385 01 Vimperk  
zastoupení: Mgr. Pavel Hubený  
IČO: 00583171  
DIČ: CZ 00583171  
kontaktní adresa: 1. máje 260/19, 385 01 Vimperk

(Objednatel je příspěvkovou organizací Ministerstva životního prostředí České republiky)  
(dále jako „**Objednatel**“ nebo „**Zadavatel**“)

a

**Poskytovatel:** České Radiokomunikace a. s.,  
sídlo/bydliště: Skokanská 2117/1, Praha 6 - Břevnov, 169 00  
zastoupený: Ing. Radim Chudárek, manažer útvaru prodeje ICT pro korporátní segment  
IČO: 24738875  
DIČ: CZ24738875  
Zápis v OR: 23. září 2010

(dále jako „**Poskytovatel**“ nebo „**Účastník**“)

(Osoby uvedené jako Objednatel a Poskytovatel dále též jako „**Smluvní strany**“)

**uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto rámcovou dohodu**  
(dále jen jako „**rámcová dohoda**“)

### 1. PREAMBULE

Tato rámcová dohoda je uzavírána podle ustanovení § 6 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů („**ZZVZ**“) a v návaznosti a v souladu s výsledky



řízení na zadání veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „**Rámcová dohoda pro Poskytování pevné telefonie a internetu**“, ve kterém byla nabídka Poskytovatele vybrána jako nabídka nejvýhodnější.

## 2. DEFINICE

Pojmy použité v této smlouvě jsou definovány následovně:

„**Objednávka**“ - znamená objednávku předmětu plnění dle potřeb Objednatele.

„**Služby**“ nebo též „**Předmět plnění**“ - znamenají poskytování předmětu plnění dle Přílohy č. 1 – Položkový rozpočet, č. 2 – Technická specifikace a č. 3 – Seznam telefonních linek

## 3. PŘEDMĚT A ÚČEL SMLOUVY

3.1 Na základě této rámcové dohody budou Poskytovateli zasílány Objednávky k poskytnutí Služeb, tj. poskytování služeb elektronických komunikací spočívající v internetových službách vysokorychlostního internetu, internetovém VDSL/ADSL připojení a pevné telefonii přístrojů a zařízení používaných Objednatelem.

3.2 Účelem této rámcové dohody je zajištění včasného, řádného, kvalitního a maximálně efektivního poskytnutí Služeb Objednateli.

## 4. OBJEDNÁVKA

4.1 Služby na základě této rámcové dohody budou zadávány Poskytovateli následujícím způsobem:

- Objednatel zašle Poskytovateli písemnou Objednávku obsahující specifikaci Služeb a podmínky plnění vycházející z této rámcové dohody,
- povinnost poskytovat Služby specifikované v Objednávce vzniká nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů od doručení Objednávky Poskytovateli.

4.2 Služby bude Poskytovatel poskytovat v souladu s touto rámcovou dohodou a příslušnou Objednávkou. Při zadávání Objednávek na základě této rámcové dohody není možné provádět podstatné změny v podmínkách stanovených v této rámcové dohodě, zejména pak je nutno dodržet jednotkové ceny ve smyslu čl. 5.1 níže.

## 5. CENA



- 5.1 Přílohu č. 1 této rámcové dohody tvoří fixní jednotkové ceny Poskytovatele, které jsou sjednány jako maximálně přípustné, závazné a úplné. Příloha č. 1 této rámcové dohody rovněž stanovuje, které ceny jsou paušální a které se odvíjí od skutečného čerpání Služeb. Sjednáním těchto cen nezískává žádná ze Smluvních stran nepřiměřený hospodářský prospěch.
- 5.2 Poskytovatel prohlašuje, že tyto jednotkové ceny pokrývají veškeré jeho náklady spojené s poskytováním Služeb, a to včetně souvisejících nákladů, které tato rámcová dohoda výslovně nezmiňuje, měl-li Poskytovatel o těchto nákladech vzhledem ke své profesionalitě vědět, jakož i včetně nákladů, které samostatně oceněny nejsou.
- 5.3 Veškeré ceny dohodnuté a uvedené v této rámcové dohodě, není-li v konkrétním případě uvedeno jinak, jsou ceny stanovené v korunách českých, tj. v zákonné měně České republiky. Přestane-li být v době účinnosti této rámcové dohody koruna česká zákonnou měnou České republiky, budou ceny sjednané v korunách českých přepočteny do příslušné zákonné měny v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.4 Zadavatel nebude poskytovat zálohy.

## 6. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Cena bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného účtovacího období, v němž byly Služby poskytovány a po podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem. Účtovacím obdobím se definuje kalendářní měsíc počínající prvním dnem kalendářního měsíce a končící posledním dnem kalendářního měsíce. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného kalendářního měsíce.
- 6.2 Každý daňový doklad (faktura) bude mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Všechny faktury budou dále obsahovat údaje potřebné pro posouzení obsahu a rozsahu fakturovaného plnění v podrobnostech dle Přílohy č. 2 této rámcové dohody
- 6.3 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle Objednávky na základě této rámcové dohody bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli do tří (3) pracovních dnů ode dne jejich vystavení a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 6.4 Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými



právními předpisy ČR nebo touto rámcovou dohodou nebo ve kterém budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručení řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

## **7. POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

7.1 Poskytovatel se touto rámcovou dohodou mimo jiné jednotlivě zavazuje:

- poskytovat na základě Objednávek Služby řádně, včas a s odbornou péčí,
- poskytovat Služby v souladu s pokyny Objednatele a v souladu s jeho zájmy. Poskytovatel je dále povinen upozornit Objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů,
- průběžně informovat Objednatele o zásadních skutečnostech průběhu plnění Objednávek.
- na žádost Objednatele poskytnout Objednateli nebo osobě, kterou určí Objednatel, kompletní spisovou dokumentaci ve vztahu k plnění příslušné Objednávky nebo, není-li to možné, její kopii.

7.2 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele

- provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele vůči Poskytovateli ani
- postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.

7.3 Poskytovatel není oprávněn použít třetích osob neodsouhlasených předem v písemné formě Objednatelem k plnění této rámcové dohody či Objednávek.

7.4 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména:

- prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
- mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Poskytovatele, jak je vymezena v ustanovení § 2913 odst. 2 občanského zákoníku apod.,



kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb dle této rámcové dohody a příslušné Objednávky.

- 7.5 Poskytovatel poskytne veškerou součinnost při plnění povinností Objednatele dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, zejm. k poskytnutí informací, k jejichž uveřejnění je Objednatel povinen.
- 7.6 V případě, že pro řádné plnění Služeb je nutná součinnost třetích osob, je Poskytovatel povinen takovou součinnost zajistit. Smluvní strany výslovně sjednaly, že Poskytovatel odpovídá za zajištění všech majetkoprávních a jiných souhlasů a povolení, které jsou nezbytné k zavedení Služeb a/nebo pro řádné plnění Služeb.
- 7.7 Poskytovatel je povinen umožnit provádění (i opakovaně) auditu třetí stranou určenou Objednateli za účelem ověření naplnění požadavků Objednatelů na Služby. Poskytovatel potvrzuje, že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k plnění Služeb nezbytné.

## **8. POVINNOSTI OBJEDNATELE**

- 8.1 Objednatel se touto rámcovou dohodou mimo jiné zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost nutnou pro řádné provádění Služeb, zejména poskytnout veškeré potřebné informace, podklady a dokumenty nutné pro jejich poskytnutí, jakož i uhradit Poskytovateli řádně a včas v souladu s touto rámcovou dohodou cenu za provedení Služeb.

## **9. DŮVĚRNOST INFORMACÍ**

- 9.1 Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré informace získané ze strany Poskytovatele o Objednateli, jeho činnosti, zaměstnancích, obchodních partnerech, v rámci nebo v souvislosti s touto rámcovou dohodou nebo při jejím plnění, jsou považovány za



informace důvěrné. To neplatí, jde-li o informace veřejně přístupné nebo o informace, které je nutno poskytnout třetí osobě v rámci řádného plnění Objednávky. Poskytovatel se zavazuje, že takové informace uchová v tajnosti a nezpřístupní je bez souhlasu Objednatele třetím osobám, ani je nepoužije ve prospěch svůj nebo třetích osob jiným způsobem, nežli stanoví tato rámcová dohoda.

- 9.2 Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby jeho pracovníci, poddodavatelé, popřípadě členové statutárních a jiných orgánů, byli zavázáni jeho závazkem vyplývajícím z tohoto článku 9 rámcové dohody, a dodržovali pravidla obvyklá při ochraně dat Smluvních stran, zejména, aby zachovávali naprostou mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v průběhu plnění této rámcové dohody dozví.
- 9.3 Ujednání tohoto článku smlouvy jsou platná i v případě ukončení platnosti nebo účinnosti této rámcové dohody, a to po dobu 10 let od ukončení vzájemné spolupráce související s touto rámcovou dohodou nebo do okamžiku, kdy se důvěrné informace či jiné údaje stanou obecně známými z jiného zdroje nežli od Poskytovatele, který získal informace v souvislosti s touto rámcovou dohodou. Tím není dotčena povinnost mlčenlivosti podle zvláštních právních předpisů.

## 10. DALŠÍ USTANOVENÍ

### 10.1 Smluvní pokuty

- 10.1.1 V případě prodlení Objednatele s platbou ceny za Služby je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši dle účinných právních předpisů z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 10.1.2 V případě, že Poskytovatel použije k plnění této rámcové dohody a/nebo Objednávek třetích osob písemně předem neodsouhlasených Objednatelem, a/nebo neposkytne veškerou součinnost při plnění povinností dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé takovéto porušení.
- 10.1.3 Pokud dojde k významnému výpadku služeb Poskytovatele, a to tak že dostupnost Služeb klesne pod 99,8% čtvrtletní dostupnosti, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu, jejíž výše bude stanovena ve výši 10 % z posledního měsíčního vyúčtování za každý započatý den nesplnění požadované dostupnosti služeb.



- 10.1.4 Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v čl. 9 této rámcové dohody je Poskytovatel povinen zaplatit Zadavateli smluvní pokutu ve výši 50.000,-Kč (slovy: padesát tisíc korun českých), a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 10.1.5 Další smluvní pokuty stanovuje Příloha č. 2 této rámcové dohody.
- 10.1.6 Smluvní pokuty jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 10.1.7 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči Poskytovateli vzniklých v souladu s tímto článkem 10 proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem, zejména pohledávkám na zaplacení ceny.
- 10.1.8 Smluvní strany odchýlně od ustanovení § 2050 Občanského zákoníku sjednaly, že zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této rámcové dohody není dotčena povinnost Poskytovatele nahradit Objednateli v plné výši též škodu vzniklou porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.
- 10.1.9 Smluvní pokuty a úrok z prodlení hradí povinná smluvní strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé smluvní straně v této souvislosti škoda. Tímto není dotčeno ustanovení § 64 odst. 11 a 12 zákona o elektronických komunikacích, kdy Poskytovatel není povinen uhrazovat Objednateli resp. uživatelům Služeb náhradu škody v důsledku přerušení Služeb nebo vadného poskytnutí Služeb.
- 10.2 Odstoupení od smlouvy**
- 10.2.1 Tato rámcová dohoda se uzavírá na dobu stanovenou čl. 13.1. Předčasně může být tato rámcová dohoda nebo Objednávka ukončena pouze na základě dohody příslušných Smluvních stran, výpovědí dle níže uvedených podmínek nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s níže uvedeným.
- 10.2.2 Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od rámcové dohody nebo podle svého uvážení od konkrétní Objednávky v případě, že Poskytovateli v průběhu jednoho (1) kalendářního roku minimálně ve 3 (třech) případech vznikla povinnost zaplatit Objednateli smluvní pokutu dle čl. 10.1.4 rámcové dohody.
- 10.2.3 Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od rámcové dohody nebo podle svého uvážení od Objednávky v případě, že Poskytovatel použil k plnění této rámcové dohody nebo Objednávky třetích osob písemně předem neodsouhlasených Objednatelem.



- 10.2.4 Objednatel je oprávněn odstoupit od rámcové dohody nebo podle svého uvážení od Objednávky též v případě, že Poskytovatel porušil svoje povinnosti stanovené Přílohou č. 2 této rámcové dohody a/nebo povinnost poskytovat Služby ve sjednaných termínech, na tuto skutečnost vč. možnosti odstoupení byl Objednatel písemně upozorněn, a přesto nezjednal nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě.
- 10.2.5 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od rámcové dohody nebo podle svého uvážení od Objednávky v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou ceny po dobu delší než čtyřicet pět (45) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 10.2.6 Odstoupení od rámcové dohody nebo Objednávky je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 10.2.7 Objednatel je oprávněn tuto rámcovou dohodu kdykoli vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta v trvání dvou (2) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď.
- 10.2.8 Poskytovatel je oprávněn tuto rámcovou dohodu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání šesti (6) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď. Poskytovatel bere na vědomí, že důvodem této delší výpovědní lhůty je postavení Objednatele jako veřejného zadavatele.
- 10.2.9 Ukončením této rámcové dohody či Služby nejsou dotčena ustanovení týkající se:
- smluvních pokut,
  - ochrany důvěrných informací,
  - práva na náhradu újmy vzniklé z porušení smluvní povinnosti a
  - ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i nadále.
- 10.2.10 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna od této rámcové dohody odstoupit, jestliže tak stanoví právní předpis nebo tato rámcová dohoda.

## 11. SDĚLENÍ

- 11.1 Není-li v této rámcové dohodě uvedeno jinak, veškerá korespondence sdělení, oznámení apod., podle této rámcové dohody, musí být vyhotoveny písemně prostřednictvím oprávněného zástupce dané Smluvní strany a musí být zaslána příjemci poštou doporučeným dopisem (nebo kurýrní službou s potvrzením o přijetí), nebo elektronickou poštou na příslušnou e-mailovou adresu. Sdělení musí být zasílána na níže uvedené poštovní adresy a e-mailové adresy příjemců:





Zadavatel:

<b>Správa Národního parku Šumava</b>
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Poskytovatel:

<b>České Radiokomunikace a.s.</b>
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

- 11.2 Pokud se některé ze Smluvních stran nepodaří písemnost shora uvedeným způsobem na doručovací adresu doručit, je písemnost pro účely této rámcové dohody považována za doručenou pátým dnem po jejím podání k poštovní nebo elektronické přepravě.
- 11.3 Svoji doručovací poštovní adresu a e-mailovou adresu podle bodu 11.1 je kterákoli Smluvní strana oprávněna kdykoli jednostranně změnit písemným oznámením ostatním Smluvním stranám zasláným způsobem upraveným v bodě 11.1 této rámcové dohody. Změna poštovní adresy/e-mailové adresy nabývá účinnost 3. dnem po doručení zbývajícím Smluvním stranám.

## 12. SALVÁTORSKÁ KLAUZULE

- 12.1 Pokud by jednotlivá ustanovení této rámcové dohody byla zcela či částečně neplatná nebo neproveditelná, nebude tím dotčena platnost či proveditelnost zbývajících ustanovení. Namísto neplatného ustanovení bude platit za dohodnuté takové platné ustanovení, které nejlépe odpovídá smyslu a účelu neplatného ustanovení. Pokud by se v důsledku změny právních předpisů nebo z jiných důvodů stala některá ujednání této rámcové dohody v budoucnosti neplatnými nebo neúčinnými, budou tato ustanovení uvedena do souladu s právními normami a účastníci prohlašují, že rámcová dohoda je ve zbývajících ustanoveních platná, neodporuje-li to jejímu účelu nebo nejedná-li se o ustanovení, která oddělit nelze.
- 12.2 V případě záležitostí v této rámcové dohodě neupravených se použije příslušného zákonného ustanovení.



**13. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY, ZVLÁŠTNÍ VÝHRADY OBJEDNATELE**

- 13.1 Tato rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou dvanácti (12) měsíců od účinnosti rámcové dohody. Tato rámcová dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti dle čl. 14.11. Tímto se též rozumí ukončení platnosti všech služeb z objednávek vzniklých na základě této rámcové dohody.
- 13.2 Tato rámcová dohoda bez ohledu na výše uvedené bude ukončena též vyčerpáním vymezených finančních prostředků v celkové výši stanovené Přílohou č. 1.
- 13.3 Objednatel si s ohledem na dynamický technologický vývoj v oblasti informačních a komunikačních technologií vyhrazuje právo požádat Poskytovatele o výměnu vybraných Poskytovatelem dodaných zařízení, nebude-li cena konkrétního nového zařízení vyšší než cena zařízení nahrazovaného.

**14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 14.1 Tato rámcová dohoda a všechny přílohy, na které je v této rámcové dohodě odkazováno, tvoří nedílný celek.
- 14.2 Smluvní strany se dohodly, že práva a povinnosti vzniklé na základě a v souvislosti s touto rámcovou dohodou zavazují rovněž právní nástupce Smluvních stran.
- 14.3 Nadpisy použité v této rámcové dohodě slouží jen pro účelnost a nebudou při výkladu příslušných ustanovení této rámcové dohody zohledněny. Veškeré odkazy na ustanovení (tj. zejména články, odstavce, body nebo věty) a na přílohy znamenají odkazy na příslušná ustanovení a přílohy této rámcové dohody, pokud z příslušné formulace neplyne něco jiného. Veškeré odkazy na zákonné předpisy zahrnují aktuální znění těchto předpisů k datu uzavření této rámcové dohody.
- 14.4 Změny nebo doplňky této rámcové dohody vyžadují ke své platnosti písemnou dohodu, která musí být podepsána všemi smluvními Stranami nebo jejich právními nástupci.
- 14.5 Tato rámcová dohoda je sepsána ve třech vyhotoveních v českém jazyce, z nichž každé má platnost originálu, a z nichž Poskytovateli náleží jedno vyhotovení a Objednateli náleží dvě vyhotovení.
- 14.6 Poskytovatel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním plného znění rámcové dohody v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a souvisejícími právními předpisy. Zveřejnění obsahu rámcové dohody nemůže být považováno za porušení povinnosti mlčenlivosti.
- 14.7 Právní vztahy založené touto rámcovou dohodou se řídí právními předpisy České republiky. Tato rámcová dohoda (vč. jakékoli Objednávky) a právní vztahy s ní související se řídí zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích



a občanským zákoníkem, a to vždy v příslušném rozsahu, v jakém se na ně právní úprava vztahuje. Tuto rámcovou dohodu je možné změnit pouze písemnou formou dodatku, přičemž podpisy zástupců Smluvních stran musí být na téže listině.

- 14.8 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je dle § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, povinným subjektem, na jehož smlouvy se vztahuje povinnost uveřejnění v registru smluv. Smluvní strany si tímto ujednávají, že uveřejnění dle tohoto zákona zajistí Objednatel způsobem, v rozsahu a ve lhůtách z něho vyplývajících. Pro účely uveřejňování Smluvní strany současně shodně prohlašují, že žádnou část této rámcové dohody nepovažují za své obchodní tajemství bránící jejímu uveřejnění. Ujednání dle tohoto odstavce se vztahují i na všechny případné dodatky k této rámcové dohodě, jejichž prostřednictvím je tato rámcová dohoda měněna či ukončována.
- 14.9 Poskytovatel prohlašuje, že se před podpisem rámcové dohody seznámil se všemi podmínkami, které by mohly mít vliv na plnění jeho závazků z této rámcové dohody.
- 14.10 Nedílnou součástí rámcové dohody jsou její přílohy.
- 14.11 Rámcová dohoda, jakož i Objednávky (za předpokladu splnění zákonných podmínek) nabývá účinnosti v případě povinnosti uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv, v ostatních případech dnem podpisu oprávněnými osobami Smluvních stran.
- 14.12 V případě zjevného rozporu mezi ustanoveními uvedenými ve Všeobecných obchodních podmínkách poskytování služeb, které jsou nedílnou součástí Nabídky Účastníka a této Smlouvy, platí ustanovení této Smlouvy.

Tato rámcová dohoda se řídí rovněž Všeobecnými obchodními podmínkami poskytování služeb dle její přílohy č. 5. V případě zjevného rozporu mezi ustanoveními uvedenými ve Všeobecných obchodních podmínkách poskytování služeb, které pokud jsou účastníkem přiloženy, jsou nedílnou součástí této rámcové dohody, platí ustanovení této rámcové dohody.

Přílohy:

- Příloha č. 1 – Položkový rozpočet
- Příloha č. 2 – Technická specifikace
- Příloha č. 3 – Seznam telefonních linek
- Příloha č. 4 – Kontaktní údaje
- Příloha č. 5 – Všeobecné obchodní podmínky (volitelné)



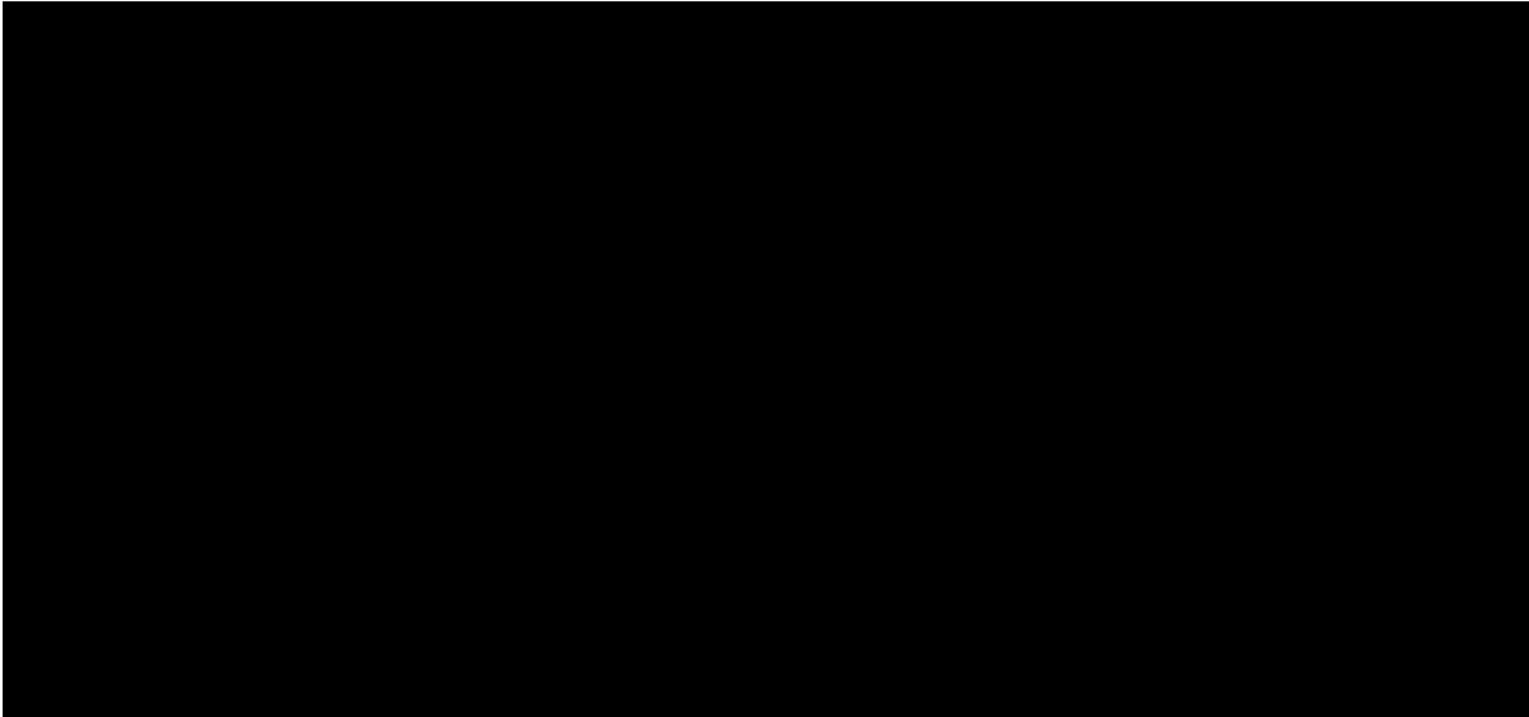
**SPRÁVA NÁRODNÍHO PARKU ŠUMAVA**

Ve Vimperku dne . 12. 8. 2019

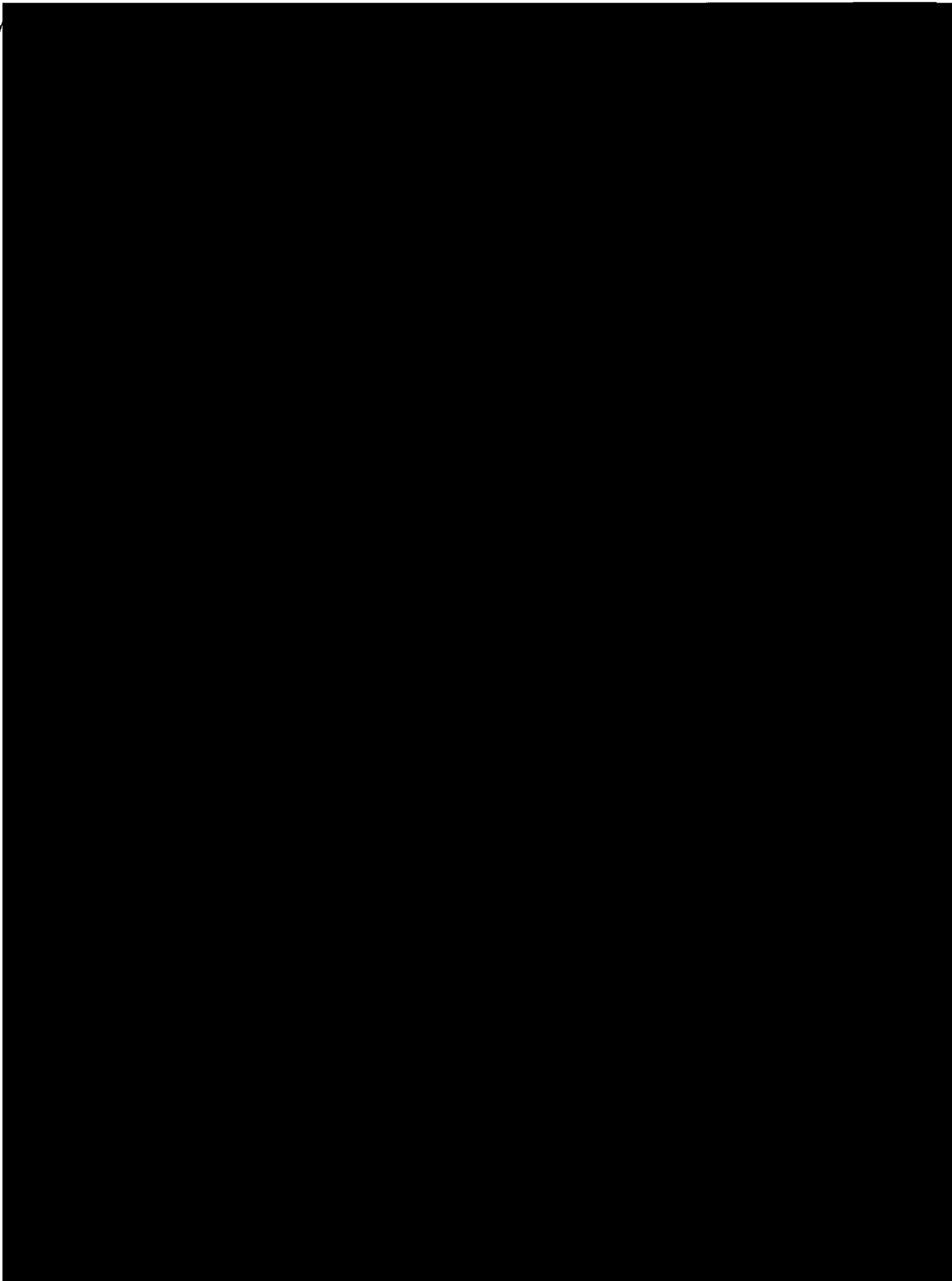
V Praze dne 31. 7 2019

objednatel:  
Správa Národního parku Šumava

poskytovatel  
České Radiokomunikace a.s.



lloha č. 1





### Technická specifikace

Těmito technickými podmínkami veřejný Zadavatel – Správa Národního parku Šumava, příspěvková organizace, IČ: 00583171 se sídlem 1. máje 260/19, 385 01 Vimperk vymezuje předmět plnění, jakož i jednotlivé podmínky veřejné zakázky malého rozsahu.

Účastníci v rámci podání svých nabídek do veřejné zakázky malého rozsahu nejsou oprávněni se od níže uvedených podmínek odchýlit, ledaže by jimi nabídnuté podmínky a specifikace byly pro Zadavatele z uživatelského či finančního hlediska výhodnější (tj. vyšší, než minimálně požadované hodnoty).

### I. Obecné podmínky

Zadavatel požaduje zajištění poskytování služeb elektronických komunikací spočívající v internetových službách vysokorychlostního internetu, internetovém připojení VDSL/ADSL a pevné telefonii pro přístroje a zařízení používané v jeho sídle na adrese 1. máje 260/19, 38501 Vimperk jako i na dalších pracovištích Zadavatele, a to při splnění alespoň následujících obecných podmínek jako i zvláštních podmínek stanovených v bodech II., III. a IV. tohoto dokumentu.

Stran obecných podmínek je požadován následující minimální rozsah:

- Trvalá dostupnost zákaznické linky 24 hodin denně a 7 dní v týdnu,
- Garantované odstranění vady - nástup k odstranění vady v pracovních dnech mezi 6-18 hod do 2 hod od jejího ohlášení, v ostatních případech do 8 hod od jejího ohlášení,
- Maximální doba pro odstranění nahlášené vady 12 hod,
- Celková dostupnost požadovaných služeb v průběhu každého kalendářního čtvrtletí nesmí klesnout pod 99,8% celkového času,
- Sankce:
  - při nedostavení se v garantovaném termínu k odstranění vady - 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každou započatou hodinu trvajících prodloužení (za každou jednotlivou vadu)
  - prodloužení s odstraněním vady - 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každou započatou hodinu trvajících prodloužení

### II. Část zakázky Vysokorychlostní internet

Zadavatel požaduje zajištění služeb vysokorychlostního internetu pro svá 3 hlavní pracoviště, a to při splnění alespoň následujících podmínek:

- Zajištění přístupu do sítě internet + poskytnutí IP adres
- Zapůjčení nezbytného technického vybavení pro zajištění přenosu dat jako součást ceny- router + ukončení ethernet
- Požadovaná místa plnění a Zadavatelem minimální požadovaná technická úroveň - viz níže uvedená Tabulka A.



Tabulka A

Pracoviště	Adresa - místo připojení	Minimální požadovaná technická úroveň
Vimperk	385 01 Vimperk, 1. Máje 260/19	100 Mb/s sync., 22 IP adres, způsob přenosu metalický, rádiový či optickým kabelem
Kašperské Hory	341 92 Kašperské Hory, Sušická 399	100 Mb/s sync., 8 IP adres, způsob přenosu metalický, rádiový či optickým kabelem
Sušice	342 01 Sušice, Na Burince 339	100 Mb/s sync., 8 IP adres, způsob přenosu metalický, rádiový či optickým kabelem

- Zadavatel garantuje zachování připojení ve shora uvedené výši po celou dobu trvání smlouvy
- Účastník je dále povinen v příslušném sloupci Přílohy č.1 uvést i jím nabízenou technickou úroveň řešení, jež musí být stejná anebo vyšší než Zadavatelem stanovená minimální požadovaná technická úroveň řešení v Tabulce A.

### III. Část zakázky Internetové připojení VDSL/ADSL

- Současný počet ADSL připojení: 16 – viz níže uvedená Tabulka B

Tabulka B

Pracoviště	Adresa - místo připojení	Technická úroveň
IS Alžbětín	340 04 Železná Ruda, Debrník 30	ADSL 8192/512 agr. 1:50
ISS Prášily	342 01 Prášily, č.p. 150	ADSL 8192/512 agr. 1:50
ÚP Prášily	342 01 Prášily, č.p. 141	ADSL 8192/512 agr. 1:50
ÚP Prášily	342 01 Prášily, č.p. 141	ADSL 16384/768 agr. 1:20
IS Rokyta	341 92 Srní, Vchynice-Tetov I 83	ADSL 8192/512 agr. 1:50
ÚP Srní	341 92 Srní, č.p. 58	ADSL 8192/512 agr. 1:50
ÚP Srní	341 92 Srní, č.p. 58	ADSL 16384/768 agr. 1:20
CHKO Horní Planá	382 26 Horní Planá, Jiráskova 150	ADSL 8192/512 agr. 1:50
IS Stožec	384 44 Stožec, č.p. 68	ADSL 8192/512 agr. 1:50
ÚP Borová Lada	384 92 Borová Lada, č.p. 1	ADSL 8192/512 agr. 1:50
IS Svinná Lada	384 92 Borová Lada, Svinná Lada 21	ADSL 8192/512 agr. 1:50
IS Kvilda	384 93 Kvilda, č.p. 14	ADSL 8192/512 agr. 1:50
ÚP Borová Lada	384 92 Borová Lada, č.p. 1	ADSL 8192/512 agr. 1:20
IS Idina Pila	384 51 Horní Vltavice, č.p. 61	ADSL 8192/512 agr. 1:50
SEV Stožec	384 44 Stožec, č.p. 1	ADSL 8192/512 agr. 1:50
Ubytovna Kvilda	384 93 Kvilda, č.p. 13	ADSL 8192/512 agr. 1:50

Zadavatel požaduje zajištění služeb internetového připojení pomocí služby VDSL/ADSL pro svá ostatní pracoviště mimo shora tří uvedených (Tabulka A), a to při splnění alespoň následujících podmínek:



## SPRÁVA NÁRODNÍHO PARKU ŠUMAVA

### Příloha č. 2 Rámcové dohody „Poskytování pevné telefonie a internetu“

- Požadovaná místa plnění a Zadavatelem minimální požadovaná technická úroveň - viz níže uvedená Tabulka C
- Zadavatelem minimální garantovaný počet VDSL/ADSL připojení, jež bude odebírat po celou dobu trvání smlouvy je 10
- Účastník je dále povinen v příslušném sloupci Přílohy č.1 uvést i jím nabízenou technickou úroveň řešení, jež musí být stejná anebo vyšší než Zadavatelem stanovená minimální požadovaná technická úroveň řešení v Tabulce C.

Tabulka C

Pracoviště	Adresa - místo připojení	Min. požadovaná technická úroveň
ISS Prášíly	342 01 Prášíly, č.p. 150	VDSL 50/5 Mb
ÚP Prášíly	342 01 Prášíly, č.p. 141	VDSL 100/10 Mb
IS Rokyta	341 92 Srní, Vchynice-Tetov I 83	ADSL 8192/512 agr. 1:50
ÚP Srní	341 92 Srní, č.p. 58	VDSL 50/5 Mb
CHKO Horní Planá	382 26 Horní Planá, Jiráskova 150	VDSL 100/10 Mb
IS Stožec	384 44 Stožec, č.p. 68	VDSL 100/10 Mb
ÚP Borová Lada	384 92 Borová Lada, č.p. 1	VDSL 50/5 Mb
IS Svinná Lada	384 92 Borová Lada, Svinná Lada 21	VDSL 50/5 Mb
IS Kvilda	384 93 Kvilda, č.p. 14	VDSL 100/10 Mb
IS Idina Pila	384 51 Horní Vltavice, č.p. 61	ADSL 8192/512 agr. 1:50
SEV Stožec	384 44 Stožec, č.p. 1	VDSL 50/5 Mb
Ubytovna Kvilda	384 93 Kvilda, č.p. 13	VDSL 50/5 Mb

#### IV. Část zakázky Pevná telefonie

Zadavatel požaduje zajištění služeb pevné telefonie pro všechna svá pracoviště, a to při splnění alespoň následujících podmínek:

- Současný počet pevných linek hlavních telefonních stanic (HTS) je 40, Zadavatelem minimální garantovaný počet pevných linek po dobu trvání smlouvy je 30.
- Zadavatel dále má PBX Vimperk – provolba 1000 čísel, PBX Kašperské Hory – provolba 100 čísel, Sušice – IP provolba 10 čísel. Tyto provolby požaduje zachovat zdarma, objemy hovorného jsou pak již součástí objemu uvedeného v hodnotící tabulce. Minimální technická úroveň viz Tabulka D

Tabulka D

Pracoviště	Adresa - místo připojení	Požadovaná technická úroveň
Vimperk	385 01 Vimperk, 1. Máje 260/19	ISDN 30 – PŘI 2mbps, signalizace DSS-1, pouze 15 aktivních hlasových kanálů
Kašperské Hory	341 92 Kašperské Hory, Sušická 399	2 ISDN2 – 2xBRI, signalizace DSS-1, 4 hlasové





## SPRÁVA NÁRODNÍHO PARKU ŠUMAVA

### Příloha č. 2 Rámcové dohody „Poskytování pevné telefonie a internetu“

		kanály
Sušice	342 01 Sušice, Na Burince 339	1 VOIP 1Mb hlas

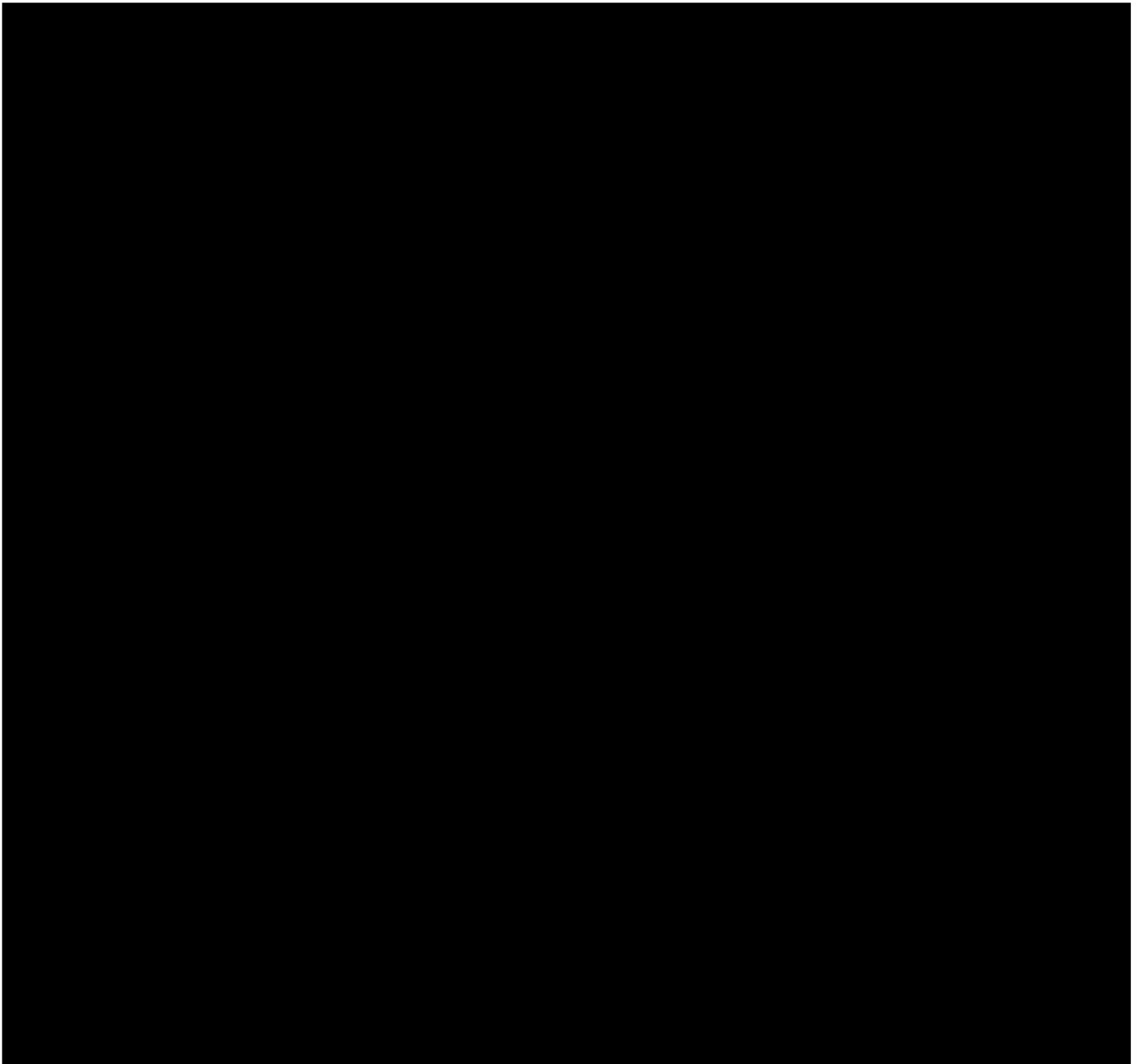
- Zadavatel dále má rezervované IP provolby na 10 čísel pro pracoviště Prášily, pracoviště Srní, pracoviště Modrava, jejichž užívání nelze v budoucnosti vyloučit – je proto nutné tyto provolby převést pod nového Poskytovatele služeb, a to i za situace, kdy tyto provolby nejsou v současné době využívány a není na nich plněno.
- Konečně, Zadavatel využívá další 4 IP linky, z nichž 3 slouží pouze pro příjem hovorů a jedna z nich jako fax. I tyto linky Zadavatel požaduje převést pod nového Poskytovatele služeb. Objem faxových služeb z jedné linky je pak součástí hovorného v hodnotící tabulce, ostatní linky jsou toliko pasivně využívány a není na nich žádný objem hovorného.
- Pouze informativní popis: Současný průměrný provolaný objem za kalendářní měsíc ze všech stanic - je cca 1700 hovorů s průměrnou délkou 150-180 sekund. Skladba volání – 49% místní pevné linky, 37% dálkové pevné linky v ČR, 13% volání do různých mobilních sítí v ČR, 1% mezinárodní hovory do EU
- Zachování stávajících čísel pevných linek HTS a IP linek a provoleb
- V souvislosti se zachováním stávajících čísel pevných linek povinnost zajistit jejich hromadný převod od stávajícího Poskytovatele zdarma
- Zřízení VPN pro 3 hlavní uzlové body (1. máje 260/19, 385 01 Vimperk; Sušická 399, 341 92 Kašperské Hory; Na Burince 339, 342 01 Sušice) a volání v rámci nich a mezi nimi zdarma
- Detailní měsíční vyúčtování ke každému číslu v podobě elektronického výpisu (ve složení – účastnické číslo, datum, čas, volané číslo, typ hovoru, délka trvání hovoru, cena spojení) Detailní výpisy hovorů, možné řešit i za pomoci tzv. elektronického účtu, jež bude pro pověřenou osobu Zadavatele dostupný bezpečně prostřednictvím internetu. Samostatné faktury pro internetové služby a pro volání,
- Po první provolané minutě účtování po skutečně provolaných sekundách hovoru
- Blokování linek se speciálními předvolbami zdarma
- Přenositelnost telefonních čísel při změně Poskytovatele služeb zdarma (po skončení trvání smlouvy)
- Možnost zvýšení anebo snížení počtu HTS dle aktuální provozní potřeby při garantování minimálního počtu HTS (případné náklady na fyzické zřízení nové linky v terénu budou předmětem samostatné kalkulace a nejsou předmětem této veřejné zakázky)
- Případné další náklady, instalační a servisní poplatky je účastník povinen zohlednit ve své nabídkové ceně za jednotlivé minuty volání. Vítěznému Účastníkovi budou propláceny pouze skutečně provolané minuty
- Poplatky za užívání metalické sítě jsou součástí plnění veřejné zakázky – tzn. jsou soutěženy a uvedeny v hodnotící tabulce viz Příloha č.1. Tyto budou fakturovány Poskytovatelem služeb, jež je následně bude přeposílat vlastníku metalické sítě.

## Seznam telefonních linek a čísel Správy Národního parku Šumava

tel. číslo	pracoviště	adresa	ÚIR-ADR	poznámka
[Redacted content]				



Příloha č. 4 Kontaktní údaje



## 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 CloudInit.
- 2.3 **Help Desk** je specializované pracoviště Poskytovatele, které poskytuje Účastníkovi technickou podporu. Kontakty jsou dále zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele [www.cra.cz](http://www.cra.cz).
- 2.4 **Koncový bod služby** je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové 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 požádat, 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 neoprávněnou kontrolu nebo přístup k němu či jeho části.
- 2.7 **Lokalita služby** je prostor Smlouvou 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 převážně částí 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 směrování 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 směrování 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 jednotlivé 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 neodmítá,

4.1.5 **nezřítit Službu** nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou Účastníkem v případech, kdy (i) to není možné z technických důvodů, (ii) Účastník opakovaně

porušil podmínky Smlouvy, (iii) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, (iv) je Účastník v prodlení s jakoukoli platbou Poskytovatel, (v) opakovaně nezaplatil 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 PRAVA 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 se svými připomínkami a žádostmi 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 krádeže, 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/to 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 zařízením 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](http://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 vyúčtování 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 hovorné za 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 homovné 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 dohodnutým 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 vyúčtované částky na účet Poskytovatele. Dohodne-li se písemně Účastník s Poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných 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 účinnost a Účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované ceny jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu Účastníka nebude uskutečněno z důvodů 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 (dvacet 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 okolnosti 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 jakémukoli 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 střeše 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 homovné“) ve výši stanovené ve Smlouvě nebo v Ceníku služeb. Pokud bude cena za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby nižší, než je Smluvní homovné, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi účtovat Smluvní homovné 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 homovné, Smluvní homovné se neuplatňuje a účtuje se cena za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby.
- 6.17 Ceny za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby nebo přídatných Služeb se začínají účtovat, a Účastník je povinen je hradit, od okamžiku bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné Služby.
- 6.18 Smluvní homovné 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 žádost musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele nebo uplatněna způsobem uvedeným na daňovém dokladu/faktuře či popsáním na internetových stránkách Poskytovatele (přičemž za písemnou reklamaci se v této souvislosti považuje i reklamační žádost uskutečněná prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané reklamace (ve formátu PDF)).
- 7.3 Reklamací 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 žádost musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele nebo uplatněna způsobem uvedeným na daňovém dokladu/faktuře či popsáním na internetových stránkách Poskytovatele (přičemž za písemnou reklamaci se v této souvislosti považuje i reklamační žádost uskutečněná prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané reklamace (ve formátu PDF)).
- 7.4 Podání reklamace na Službu nebo vyšší vyúčtované ceny za Službu nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 7.5 Reklamační žádost musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci Účastníka, číslo Smlouvy příslušné Služby, ke které je uplatněna reklamační žádost, předmět reklamace, 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 reklamace. Vyřadí-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, vyřadí Poskytovatel reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této reklamace.
- 7.7 Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamace. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamace směřující proti vyúčtování cen, zavazuje se Poskytovatel takto vzniklý přeplatek vrátit Účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace. 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 reklamace, 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, vyzkoušet Účastníka o uznání nebo neuznání reklamace, 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 reklamaci.
- 7.10 V případě, že je uznána reklamační žádost o rozsahu a kvality poskytované Služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení rozsahu a kvality cen účtovaných Účastníkovi za nekválně 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 reklamace 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 zneuzítí 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 nejednání 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 zneužívání 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 rozesílání nevyžádané e-mailové pošty (spam) libovolným způsobem, šíření virů, spywarů, 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 Síťě nebo Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Síťě či jakékoli její části nebo kvalitu Služby, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služby nebo Síťě se považuje i užívání Služby nebo Síťě 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 článku 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 přerušení 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-O. SLA-O 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 Síťě 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 projeví výpadkem velké části infrastruktury nebo Síťě. 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 přerušení Služby. Poskytovatel je povinen oznámit Účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdnem předstihem. V případě, že by přerušeni 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.
- 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 přerušением 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](http://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 ( $T_r$ ).
- 10.5 Do parametru  $T_s$  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  $T_s$  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 uvedeného 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 nejrádnějším 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 s písemným souhlasem Poskytovatele. Účastník akceptací Všeobecných obchodních podmínek souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn postoupit 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 peněžité 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 (příčemž za 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. Podává-li Účastník výpověď dle tohoto článku tak, že výpovědní doba skončí dříve, než je stanovena minimální doba trvání příslušné TS, má Poskytovatel 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 Měsíčních 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 Poskytovatel 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 Uživatelům, zasahuje do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům,
- 11.10.2 v případě opakovaného porušení povinnosti 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 příslušná Služba 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 (obnovení) 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 článků 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 Poskytovatel právo účtovat Účastníkovi poplatek ve výši vyplněné dle článku 11.7.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 11.12 Jestliže Účastník uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit, a to po prokazatelném upozornění Účastníka.
- 11.13 Poskytovatel 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, nejpozději 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. Poskytovatel 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 nejpozději 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 Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 Poskytovatel 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:

- poskytne veškeré nezbytné informace a/nebo podklady pro zpracování Projektu, pokud je nutný,
- poskytne Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost, zejména zajistí prostředí pro instalaci koncových bodů nebo směrovacího zařízení a přesně a definitivně určí jejich umístění, a umožní oprávněným osobám Poskytovatele přístup do prostor, kde budou zařízení umístěna,
- poskytne veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou nutná, jako např.:
  - zajistí 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,
  - poskytne veškeré nezbytné podklady a informace pro zpracování Projektu, pokud je nutný,
  - zajistí písemné prohlášení subjektu, který má zřízenou příslušnou účastnickou stanici, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné Služby,
- schválí Projekt, pokud byl zpracován.

12.1.4 Účastník je povinen uhradit veškeré nutné náklady spojené se zřízením příslušné Služby, které Poskytovatel vynaložil 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 Poskytovatel 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 zřízené či Účastníkem užité 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 vypůjčky jsou uvedena v Technické specifikaci služby a/nebo na Předávacím protokolu. Účastník se zavazuje, že zařízení pronajaté nebo vypůjčené od Poskytovatele nebude kamkoliv přemísťováno, nebude s ním jiným způsobem manipulováno 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 objektů, 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 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření nebo změnu TS, a to zejména z technických důvodů; pro vyloučení pochybností se stanoví, že Poskytovatel není povinen odmítnutí 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 předpokládané náklady nebo v požadovaném (dohodnutém) termínu, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel takovou okolnost nebo její následky mohl s využitím rozumně požadovatelného úsilí odvrátit nebo přestat, je Poskytovatel povinen Účastníka o této situaci informovat a navrhnout případnou úpravu řešení. Je-li to nutné,



- Poskytovatel navrhne případnou změnu ceny a termínu realizace tak, aby odpovídala změněnému řešení. Nedojde-li k oboustranné 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 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) vyplněná a oprávněným zástupcem Účastníka vlastnoručně podepsaná Technická 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 jakékoli Objednávky nebo souhrnu Objednávek za předchozí 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 ukončováním 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 poskytováním Službou, pokud je v souvislosti s těmito Službami poskytnuti 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 zabráňující 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 vyčíslovající 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 Ocitne-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 fakture 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 Osobním 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](http://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 Účastníků a/nebo jiných subjektů údajů uvedených ve Smlouvě (např. Uživateli, 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. 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 informaci, 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 pověří, a k těmto auditům přispět, v rozsahu bližší 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 Technické 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 uvedeny 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](http://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 námítky.
- 16.14 Poskytovatel prohlašuje, že získal bezpečnostní certifikáty, které jsou uvedeny [www.cra.cz/spolecenska-odpovednost](http://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 audit a zprávy o auditě za nedostatečné z pohledu ochrany osobních údajů, a (ii) za podmínky, že audit neodvratně oprávněné zájmy Poskytovatele či dalších Účastníků a Uživateli, 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 číselového plánu či změny IP adres.
- 18.3 Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv 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 neprodělně 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 jakémkoliv formě a jakýmkoliv způsobem, a to i nevědomě, umožnil přístup. Účastník se, mimo jiné, zavazuje uhradit Poskytovateli škodu ve smyslu sankci anebo dalších finančních plnění zaplacených Poskytovatelem vlastníkovi/poskytovateli Licencovaného produktu z důvodu jiného počtu uživatelů Licencovaného produktu než nahlášeného Účastníkem, resp. nesprávně nahlášených či nenahlášených uživateli. 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 článku 19.3 a 19.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek se pořádky 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 nově 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 nově 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 změni 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 nově 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 nově 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 nevypoví, 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 změni 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 číslované 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](http://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](http://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.