

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB KOMUNIKAČNÍ PLATFORMY MOBILNÍ ROZHLAS

|          | Uživatel                                                          | Poskytovatel            |
|----------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Název:   | Statutární město Ostrava, městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz | Neogenia s.r.o.         |
| IČ:      | 845451                                                            | 29198950                |
| DIČ:     | CZ845451                                                          | CZ29198950              |
| Sídlo:   | náměstí Dr. E. Beneše 555/6 729 29 Ostrava                        | Hybešova 42, 60200 Brno |
| dále jen | „uživatel“                                                        | „poskytovatel“          |



## I. Předmět smlouvy

Poskytovatel poskytuje uživateli nevýhradní licenci k užití komunikační platformy Mobilní rozhlas na dobu trvání smluvního vztahu, a to v rozsahu a způsobem potřebnými pro užívání služeb v souladu s jejich určením. Komunikační platforma Mobilní rozhlas umožňuje uživateli užívat systémy:

| Název systému                                              | Měsíční cena licence <sup>1</sup> | Službu zvolte zaškrtnutím                                           |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| #0 Mobilní aplikace bez systému pro SMART komunikaci       | -Kč                               | <input type="checkbox"/> Ano <input checked="" type="checkbox"/> Ne |
| #1 Systém pro SMART komunikaci (aplikace již součástí)     | 8 900 Kč                          | <input checked="" type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne |
| #2 Systém pro tvorbu a správu hlasových zprávek            | 2 900 Kč                          | <input checked="" type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne |
| #3 Systém pro tvorbu a správu hlasových zprávek            | 2 900 Kč                          | <input checked="" type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne |
| <b>Měsíční cena licence celkem při zvolených systémech</b> | <b>14 700 Kč</b>                  |                                                                     |

<sup>1</sup>Cena licence je uvedena při roční platbě.

## II. Doplňkové služby

| Název služby                                                                    | Jednorázová cena | Službu zvolte zaškrtnutím                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Balíček profesionálního zavedení (Součástí letáková kampaň na 5 000 domácností) | 49 000 Kč        | <input checked="" type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne |
| Balíček propojení s webem a Facebookem                                          | 9 000 Kč         | <input checked="" type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne |

## III. Platby, trvání smluvního vztahu, jednoduché ukončení smlouvy

| Začátek doby plnění | Trvání plnění do | Počet obyvatel uživatele | Počet předplacených let | Cena služeb celkem |
|---------------------|------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------|
| 1.10. 2019          | 30.9. 2020       | 36 776                   | 1                       | 176 400            |

Uživatel se zavazuje poskytovateli řádně a včas hradit cenu stanovenou v této smlouvě. Smlouva se uzavírá na dobu určitou. Pokud kterákoliv smluvní strana písemně formou dopisu neoznámí druhé smluvní straně, že trvá na ukončení smluvního vztahu, a to nejpozději 2 měsíce před sjednaným datem ukončení poskytování služeb dle smlouvy, tak po uplynutí doby trvání smluvního vztahu se smlouva automaticky prodlužuje o jeden rok, a to opakovaně. Cený SMS a hlasových zpráv se při automatickém prodloužení řídí ceníkem poskytovatele platným ke dni prodloužení smluvního vztahu, není-li uvedeno jinak.

## IV. Ceny komunikačních kanálů

| SMS zpráva do ČR <sup>2</sup> | Hlasová zpráva do ČR <sup>3</sup> | Zpráva do mobilní aplikace | E-mailová zpráva | Podnět od občana |
|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|------------------|------------------|
| 0,89 Kč / ks                  | 0,99 Kč / 30 s                    | ZDARMA                     | ZDARMA           | ZDARMA           |

<sup>2</sup>Cena za SMS je účtována při registraci a změně údajů občana, při přihlášení uživatele do systému a při rozesílce zpráv

<sup>3</sup>Přenos telefonního čísla 500 Kč – každému uživateli je přiřazeno tel. číslo k hlasovým zprávám, které má právo si přenést.

Smluvní strany se dohodly na měsíční úhradě licence ve výši 14 700 Kč bez DPH na základě faktury vystavené a doručené poskytovatelem.

Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti všech faktur 15 dnů ode dne doručení faktury uživateli.

Faktura, kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad musí obsahovat i tyto údaje:

- číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
- předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
- IČ a DIČ poskytovatele a uživatele, jejich přesné názvy a sídlo, přičemž jako sídlo uživatele bude uvedeno sídlo statutárního města Ostravy, tzn., že daňový doklad bude vystaven takto:

Nabyvatel:

Statutární město Ostrava

Prokešovo náměstí 1803/8

729 30 Ostrava – Moravská Ostrava

Příjemce:

městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz

náměstí Dr. E. Beneše 555/6

729 29 Ostrava

- číslo a datum vystavení faktury,
- dobu splatnosti faktury
- označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno,
- jméno osoby, která fakturu vystavila včetně kontaktního telefonu.

## V. Ochrana osobních údajů

Smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy nezbytnosti správy a zpracování osobních údajů adresátů sdělení pro fungování platformy Mobilní rozhlas. Zavazují se dodržovat platné právní předpisy, zejména obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) a zákon o zpracování osobních údajů. Uživatel se zavazuje poskytnout přístupy do platformy jen oprávněným osobám. Uživatel je plně odpovědný za obsah a formu jím komunikovaných sdělení, včetně odpovědnosti autorskoprávní. V případě marketingových sdělení se uživatel zavazuje zajistit dodržování všech norem o regulaci reklamy a o zasílání obchodních sdělení podle platného zákona. Má-li být podle všech okolností příjemcem informace (adresátem notifikačního sdělení) nezletilá osoba, zejména pak osoba mladší 15 let (např. v rámci školních kroužků apod.), uživatel se výslovně zavazuje zajistit souhlas jeho zákonného zástupce se zasíláním takových sdělení. Uživatel bere na vědomí, že jeho odpovědnost dle tohoto článku smlouvy nezaniká žádnou činností poskytovatele, jelikož stále zůstává odesílatelem sdělení.

Smluvní strany tímto uzavírají smlouvu o zpracování osobních údajů, kdy uživatel je správcem a poskytovatel je zpracovatelem osobních údajů. Zpracovatel prohlašuje, že

- bude zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů správce,
- zajistil, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti a provedl vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku,
- bude správcem nápomocen při vyřizování záležitostí vůči subjektům údajů i dozorovému úřadu.

Uživatel tímto uděluje poskytovateli obecné povolení k zajištění plnění s využitím subdodavatelů, u nichž poskytovatel smlouvou stejného obsahu zajistí ochranu osobních údajů,

Práva a povinnosti uživatele a poskytovatele jsou dále konkrétně upravena v Podmínkách komunikační platformy Mobilní rozhlas.

## VI. Závěrečné ujednání

Nedílnou součástí smlouvy je Technická specifikace systémů a doplňkových služeb platformy Mobilní rozhlas a Podmínky komunikační platformy Mobilní rozhlas („Podmínky“; <https://www.mobilnirozhlas.cz/obchodni-podminky/>). S těmito dokumenty se uživatel před podpisem této smlouvy seznámil a souhlasí s nimi. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Podmínky nebo jejich část při změně technických, provozních, obchodních či organizačních podmínek na své straně nebo při změnách na trhu, a to v celém rozsahu. O všech změnách bude uživatel informován písemně nebo elektronickými prostředky s využitím údajů poskytnutých uživatelem, a to nejméně měsíc před nabytím účinnosti těchto změn. V případě, že uživatel s novými Podmínkami nebude souhlasit, je oprávněn tuto smlouvu vypovědět s měsíční výpovědní dobou. V případě, že uživatel smlouvu nevypoví, má se za to, že se změnou souhlasí. Pokud uživatel s novými Podmínkami nebude souhlasit a ani smlouvu nevypoví, je oprávněn od smlouvy odstoupit poskytovatel s měsíční výpovědní dobou.

Doložka platnosti právního jednání obce dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů:

O uzavření této smlouvy rozhodla na straně Uživatele Rada městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz usnesením č. .... ze dne ..... Stejným usnesením byla k podpisu této smlouvy zmocněna Ing. Zuzana Ožanová, starostka městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz.

Tato smlouva podléhá povinnosti zveřejnění podle 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. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu zašle do registru smluv Uživatel. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.

Zodpovědný obchodník (Jméno, Tel., E-mail)

Poznámka

Minimální výše vystavené faktury za využívání SMS a hlasových zpráv je 1 000 Kč.

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

V BRNĚ dne 25.10.2019

za poskytovatele

V OSTRAVĚ dne 27.10.2019

za uživatele

ROSTISLAV ŘEHÁK, MÍSTOSTAROSTA

Jméno, Příjmení, funkce

## Podmínky komunikačního ekosystému Mobilní Rozhlas

### I. Předmět smlouvy

1. Předmětem plnění poskytovatele je poskytování komunikačního ekosystému **Mobilní Rozhlas** (komplexu komunikačních a souvisejících služeb) poskytovatelem uživateli na základě Smlouvy nebo Objednávky o poskytování služeb komunikačního ekosystému Mobilní Rozhlas uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem (dále jen Smlouva) a případně objednávkou, která samostatně upravuje podmínky poskytování doplňkových a asistenčních služeb (dále jen Objednávka). Tyto dokumenty upravují konkrétní práva a povinnosti a jsou realizačními smlouvami.
2. Základní rámec smluvního vztahu vytyčují tyto Podmínky komunikačního ekosystému Mobilní Rozhlas (dále jen Podmínky) a případně rámcová smlouva o poskytování služeb komunikačního ekosystému Mobilní Rozhlas.

### II. Cena a platební podmínky

1. Uživatel se zavazuje hradit poskytovateli řádně a včas cenu stanovenou ve Smlouvě nebo v Objednávce.
2. Je-li Smlouvou nebo Objednávkou objednaná **služba na více zúčtovacích období**, je poskytovatel oprávněn vystavit fakturu předem tak, aby cena byla zaplacená ještě před započítáním příslušného období. Nebude-li cena řádně a včas zaplacená, je poskytovatel oprávněn pozdržet své plnění až do úplného uhrazení vyúčtované částky.
3. Je-li Smlouvou nebo Objednávkou objednaná **služba jednorázová nebo reálně čerpaná**, je poskytovatel oprávněn vystavit fakturu za takové plnění po ukončení kalendářního měsíce, ve kterém bylo poskytováno.
4. Splatnost faktur se sjednává v délce 14 dnů od vystavení faktury poskytovatelem.
5. Akceptace těchto podmínek se současně považuje za souhlas s vyúčtováním ceny za objednané služby v elektronické formě (dále jen Elektronická faktura). Uživatel bere na vědomí, že Elektronická faktura je plnohodnotnou náhradou faktury v písemné formě, a že vystavením Elektronické faktury už poskytovatel není povinen zasílat uživateli faktury v písemné formě. Poskytovatel má výhradní právo volby mezi zasláním elektronické faktury nebo faktury v písemné formě.

### III. Trvání smlouvy

1. Smlouva nebo Objednávka se uzavírá **na dobu, která je v ní uvedená**.
2. Není-li ve Smlouvě nebo v Objednávce uvedeno jinak, platí u plnění objednaného na více zúčtovacích období, že začátkem doby plnění je první den měsíce následujícího po uzavření Smlouvy nebo potvrzení Objednávky, dobou plnění je 1 rok, uplatní se automatické prodloužení dle čl. III odst. 3 Podmínek a interval platby je jednoletý.
3. Pokud kterákoliv smluvní strana neoznámí u opakujícího se plnění objednaného na více zúčtovacích období druhé smluvní straně, že trvá na ukončení příslušného plnění, a to

nejpozději 2 měsíce před datem ukončení poskytování služeb dle Smlouvy nebo Objednávky, po uplynutí doby poskytování plnění se poskytování plnění **automaticky prodlužuje o jeden rok**. Takové prodloužení doby trvání se použije i opakovaně.

#### **IV. Práva a povinnosti poskytovatele**

Poskytovatel je oprávněn bezodkladně omezit nebo i zastavit poskytování služeb v případech, kdy jsou služby uživatelem užívány v rozporu s dobrými mravy, platnými právními předpisy, smluvními dokumenty nebo s podmínkami poskytování služeb mobilních operátorů nebo jiných nenahraditelných dodavatelů služeb. Poskytovatel je oprávněn odmítnout nebo pozastavit plnění předmětu Smlouvy výslovně také na dobu, kdy vůči němu uživatel neplní své závazky. Ve vztahu ke všem součástem komunikačního ekosystému Mobilní Rozhlas se použije čl. VIII. odst. 1 bod ii části 1-3 těchto Podmínek.

#### **V. Povinnosti a odpovědnost uživatele**

1. **Uživatel se zavazuje užívat komunikační ekosystém Mobilní Rozhlas v souladu s rámcovou smlouvou, Smlouvou, Objednávkou, těmito Podmínkami a platným právním řádem.**
2. Uživatel se zavazuje poskytnout přístupy do komunikačního ekosystému Mobilní Rozhlas jen oprávněným osobám.
3. Uživatel je plně odpovědný za obsah a formu jím komunikovaných sdělení, včetně odpovědnosti autorskoprávní, neboť prostřednictvím uživatelského rozhraní sám zadává jednotlivá sdělení k předání příjemcům informací. Uživatel bere na vědomí, že tato jeho odpovědnost nezaniká žádnou činností poskytovatele, jelikož stále zůstává odesílatelem sdělení.
4. Uživatel bere na vědomí, že telefonní čísla mohou měnit svého majitele, a zavazuje se přijmout vhodná opatření, která na něm lze požadovat, k tomu, aby se sdělení dostala k osobě, která má být jejich adresátem, tedy aby nepřesné údaje byly opraveny nebo vymazány.
5. Má-li být podle všech okolností příjemcem informace (adresátem notifikačního sdělení) nezletilá osoba, zejména pak osoba mladší 15 let (např. u notifikací v rámci školních kroužků apod.), uživatel se výslovně zavazuje zajistit souhlas jeho zákonného zástupce se zasíláním takových sdělení.
6. Uživatel je povinen zdržet se **zasílání jakýchkoli marketingových sdělení** mimo pracovní dny v čase před 8. hodinou a po 18. hodině. Uživatel se dále zavazuje **užívat obezřetně v mobilní aplikaci tzv. push notifikací** (oznámení, která se příjemci informace objeví přímo na displeji mobilního telefonu) a využívat je tak, aby nedocházelo k obtěžování příjemce informace.
7. V případě marketingových sdělení se uživatel zavazuje zajistit dodržování všech norem o regulaci reklamy a o zasílání obchodních sdělení podle platných právních předpisů (zejména zák. č. 40/1995 Sb. a zák. č. 480/2004 Sb., v platném znění). Pokud jsou příjemci informací kontaktováni s marketingovým sdělením, je možné tak činit jen s jejich předchozím

souhlasem, přičemž uživatel je povinen takto poskytnutý souhlas poskytovateli na jeho žádost kdykoli bezodkladně prokázat. Dále je povinností uživatele zprávu označit jako obchodní sdělení, uvést do marketingového sdělení svou totožnost jakožto odesílatele sdělení, jehož jménem se komunikace uskutečňuje, a jasně a zřetelně uvést možnost, jak snadno a bez jakýchkoli nákladů projevit nezájem o zasílání dalších marketingových sdělení. Uživatel je zejména povinen zdržet se zasílání sdělení, která propagují:

- i) nelegální zboží a služby – zejména drogy, pornografie, násilí,
- ii) ohrožování rozumového, citového nebo mravního vývoje dětí,
- iii) spotřebitelské úvěry,
- iv) loterie, sázení a gambling,
- v) audiotextové linky,
- vi) politické strany a hnutí či politické názory.

## **VI. Odpovědnost za škodu, vyloučení odpovědnosti**

1. V případě, že obsah uživatelem zasílaných sdělení prokazatelně poškozuje poskytovatele nebo mu způsobuje újmu, a to z důvodu, že je v rozporu s platnými právními předpisy, smluvními dokumenty nebo odporuje dobrým mravům, zejména pokud uživatel nedodrží omezení pro zasílání sdělení, je poskytovatel oprávněn požadovat po uživateli náhradu celé skutečně vzniklé újmy, především smluvních pokut a sankcí, které poskytovatel zaplatil třetím stranám (státním orgánům, operátorům, ostatním smluvním partnerům atd.) v důsledku jednání uživatele.
2. Uživatel je povinen nahradit poskytovateli újmu vzniklou každým svým jednotlivým pochybením, které může spočívat zejména v tom, že
  - i) zadá k odeslání sdělení, které bude v rozporu s dobrými mravy, s právním řádem ČR nebo smluvními dokumenty; vzhledem k tomu, že příjemci informací mohou být i osoby mladší 18 let, porušením dobrých mravů se rozumí i nabídka služeb pro dospělé,
  - ii) bude poškozovat jiného soutěžitele nebo poskytovatele,
  - iii) příjemci informací odmítne poskytnout plnění dle svého sdělení nebo pro četnost jeho sdělení bude jeho jednání z pohledu průměrného spotřebitele vnímáno jako hrubě obtěžující.
3. V případě prodlení uživatele s úhradou za služby poskytovatele dle jím vystavené faktury je uživatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení od prvního dne po splatnosti faktury. Právo na náhradu škody tím není dotčeno.
4. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne v důsledku:
  - i) poruchy, opravy nebo údržby sítí mobilních operátorů, nebo jiného nenahraditelného dodavatele služeb,
  - ii) omezení nebo zastavení poskytování služby v důsledku omezení nebo zastavení poskytování služby ze strany mobilního operátora nebo jiného nenahraditelného dodavatele služeb, například v důsledku stávk, lokálního výpadku elektrického proudu, teroristického útoku, živelných pohrom, jiných krizových situací a podobně,
  - iii) nesprávného použití systému komunikačního ekosystému Mobilní Rozhlas či kterékoli její části uživatelem,

- iv) nesprávného použití systému komunikačního ekosystému Mobilní Rozhlas či kterékoli její části, výslovně mobilní aplikace, ze strany příjemců informací; takovým nesprávným použitím se rozumí např. nepravé hlášení podnětů nebo nepravá odpověď v anketě,
- v) chyb v přenosu, nekvality dat nebo nedostatečné bezpečnosti dat během přenosu prostřednictvím prostředků jiných subjektů,
- vi) nedostupnosti služeb v důsledku nedostatečného či nefunkčního připojení k síti internet na straně uživatele.

## VII. Ochrana osobních údajů

1. Uživatel získá od příjemců informací přes registrační formulář či jiným způsobem jejich osobní údaje, které bude využívat a zpracovávat výhradně pro potřebu komunikačních služeb dle rámcové smlouvy, Smlouvy, Objednávky a Podmínek. Tyto osobní údaje vloží do zabezpečené databáze spravované poskytovatelem. **Uživatel je správcem osobních údajů**, tedy subjektem, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů. **Poskytovatel je zpracovatelem těchto osobních údajů**, tedy subjektem, který na základě pověření správcem osobní údaje zpracovává. Uživatel je v postavení správce a poskytovatel v postavení zpracovatele i v případě, kdy osobní údaje získá pro uživatele poskytovatel. Osobní údaje budou z databáze odstraněny skončením doby platnosti souhlasu příjemce informací se zpracováním osobních údajů, nebo skončením platnosti smlouvy, podle toho, co nastane dříve.
2. **Osobními údaji** jsou veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě, např. jméno, identifikační číslo, lokační údaje nebo identifikace dle prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity. **Předmětem zpracování** jsou osobní údaje jednotlivých příjemců informací zapojených do komunikačního ekosystému Mobilní Rozhlas a dále osobní údaje kontaktních osob subjektů zapojených do tohoto ekosystému (zejména obcí a příspěvkových organizací). **Doba trvání zpracování** je rovna době zapojení obce do komunikačního ekosystému Mobilní Rozhlas; při zpracování na základě souhlasu subjektu údajů po dobu platnosti tohoto souhlasu. Záměrem poskytovatele je komunikační ekosystém rozvíjet i po této době, takže lze předpokládat její prodloužení. **Povahou zpracování** je dobrovolné získání osobních údajů od dotčených osob a informovaného souhlasu s jejich zpracováním, a samotné zpracování osobních údajů, přičemž jde zejména o jméno a příjmení a kontaktní a lokační údaje. **Účelem zpracování** je zajištění fungování komunikačního ekosystému Mobilní Rozhlas a partnerských projektů, zejména zasílání informačních a krizových zpráv, zjištění názoru v anketách, zjištění polohy nebo pohybu a dále informování o novinkách.
3. K zajištění ochrany osobních údajů se poskytovatel zavazuje
  - i) zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů uživatele, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají právo Unie nebo členského státu, které se na poskytovatele vztahuje; v takovém případě poskytovatel uživatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu,

- ii) zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti; tato povinnost mlčenlivosti musí trvat i po skončení smluvního vztahu mezi zpracovatelem a osobou oprávněnou zpracovávat osobní údaje,
- iii) přijmout všechna opatření požadovaná podle článku 32 GDPR, tedy s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provést vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, případně včetně:

- a) pseudonymizace a šifrování osobních údajů,
- b) schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování,
- c) schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů,
- d) procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;

při posuzování vhodné úrovně bezpečnosti se zohlední zejména rizika, která představuje zpracování, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim,

- iv) zohlednit povahu zpracování, být uživateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pro splnění uživatelské povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů,
- v) být uživateli nápomocen při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má k dispozici, při
  - a) zabezpečení zpracování osobních údajů,
  - b) ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu,
  - c) oznamování případů porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů, a případně také při
  - d) posouzení vlivu na ochranu osobních údajů,
  - e) předchozích konzultacích před zpracováním s dozorovým úřadem,
- vi) v souladu s rozhodnutím uživatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo je vrátit uživateli po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, a vymazat existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů,
- vii) poskytnout uživateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné uživatelem nebo jiným auditorem, kterého uživatel pověřil, a k těmto auditům přispět.

4. Poskytovatel je oprávněn povolením uživatele využít k zajištění plnění také subdodavatele. Poskytovatel bude uživatele informovat o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak správci příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Subdodavatelé budou na základě smlouvy nebo jiného právního aktu podle práva Unie nebo členského státu uloženy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v těchto podmínkách nebo jiném právním aktu mezi poskytovatelem a uživatelem, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření. Nebude-li uvedený další subdodavatel plnit své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá uživateli za plnění jeho povinností i nadále plně poskytovatel.
5. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat uživatele v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje GDPR nebo jiné předpisy Unie nebo členského státu týkající se ochrany údajů.
6. Poskytovatel poskytuje uživateli tyto dodatečné záruky, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření, aby zpracování splňovalo požadavky GDPR:
  - i) kontrola neoprávněných přístupů k osobním údajům,
  - ii) šifrovaný přenos dat od poskytovatele,
  - iii) umístění datového úložiště s osobními údaji v uzamčené místnosti,
  - iv) záloha dat prováděná do jiné lokality šifrovaným přenosem s přístupem pouze pověřených osob poskytovatele.

## VIII. Podmínky služeb elektronických komunikací

### 1. Popis poskytované služby:

- i) Poskytovatel zajišťuje **provoz hlasové komunikace** prostřednictvím sítě internet označované zkratkou VoIP (Voice over Internet Protokol). Pro využívání této služby je nezbytné, aby uživatel disponoval připojením k internetu. Uživateli je při poskytování služby přiděleno veřejné telefonní číslo, které je možno použít pro volání i přijímání hovorů ze všech veřejných telefonních čísel. **Poskytovatel však v rámci hlasových služeb neumožňuje přístup k číslům tísňového volání ani údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.**
- ii) Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování služeb komunikačního ekosystému Mobilní Rozhlas ze závažných technických nebo provozních důvodů a z důvodů vyšší moci.

Poskytovatel je podle své volby oprávněn poskytování služby, případně technicky souvisejících služeb, omezit anebo přerušit v těchto případech:

- a) vznikne-li podezření, že uživatel uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů,
- b) uživatel se prostřednictvím služby dopustil protiprávního jednání,
- c) uživatel ohrožuje provoz sítě, uskutečňuje zlomyslná či obtěžující volání, použil službu k rozesílání nevyžádaných obchodních sdělení v rozporu s těmito Podmínkami,

- d) uživatel bez souhlasu poskytovatele zasahoval do technických zařízení, která jsou ve vlastnictví nebo v nájmu poskytovatele,
- e) uživatel řádně a včas neuhradil cenu za poskytnutou službu na základě Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě stanovené poskytovatelem, která nesmí být kratší než 1 týden,
- f) z důvodů na straně uživatele byly opakovaně intenzita komunikačního provozu v rámci poskytované služby nebo celkový objem komunikovaných dat za určité období vysoké tak, že mohly vést k omezení ostatních uživatelů, k přetížení technických zařízení poskytovatele nebo k zjevně nepřiměřeně vysokému Vyúčtování. Poskytovatel v takových případech uživatele na tyto skutečnosti při jejich prvním výskytu upozorní.

Poskytovatel je v těchto případech dále oprávněn odstoupit od Smlouvy.

Část technických zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané služby poskytovány, a jejich součásti, jsou vlastnictvím samotného poskytovatele, který je oprávněn tyto dle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat; zčásti má poskytovatel tato zařízení v nájmu, přičemž změny jsou možné i na těchto zařízeních. V průběhu poskytování služby může z důvodů spočívajících zejména ve výměně, opravě, úpravě, konfiguraci, aktualizaci, měření a řízení provozu v síti, doplnění nebo přemístění technických zařízení, dále z důvodů závady technického nebo organizačního charakteru na straně poskytovatele dojít k dočasnému přerušení poskytování služby nebo k dočasnému omezení služby. Umožní-li to okolnosti, zejména jsou-li popsané skutečnosti poskytovateli předem známy, oznámí je co nejdříve uživateli. Poskytovatel není v takových případech povinen nahradit uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby, ani slevu z ceny za poskytování služby. Dojde-li z jiných důvodů k nedodržení úrovně kvality služby nebo k přerušení poskytování služby z důvodů na straně poskytovatele, sníží poskytovatel podle povahy a závažnosti nedodržení úrovně kvality služby nebo podle délky přerušení jejího poskytování částku za úhradu poskytování služby v bezprostředně následujícím nebo v bezprostředně následujících zúčtovacích obdobích, a to ve lhůtách z toho vyplývajících.

Poskytovatel se zavazuje odstraňovat závady vzniklé v technickém řešení co nejdříve, bude-li to technicky možné, do 8 hodin od zjištění závady, a to i v případech, kdy závada je způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu občanského zákoníku (například vyšší moc).

- iii) Poskytovatel se zavazuje udržovat své technické řešení v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality u služeb telekomunikačního charakteru s využitím sítě GSM, případně jiných standardů pro telekomunikační síť, kvality stanovené normami GSM a garantované mobilními operátory. Minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality služby je 99,0%.

Poskytovatel je oprávněn změnit podstatné technické parametry služby, pokud taková změna je důsledkem podstatných změn technických parametrů služby ze strany mobilních operátorů nebo jiného nenahraditelného dodavatele služeb. Poskytovatel není oprávněn měnit data vzniklá provozem služeb pro uživatele jinak než technickým zpracováním v souladu s požadavky uživatele a smluveným obsahem služby.

- iv) Poskytovatel zajišťuje opatření za účelem měření a řízení provozu v síti elektrických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a to prostřednictvím svého smluvního partnera. Uvedená opatření nemají vliv na kvalitu služby.
  - v) Službu je možné užívat pouze prostřednictvím virtuálních zařízení, které Poskytovatel poskytuje uživatelům a které uživatelé ovládají prostřednictvím webového rozhraní na internetové adrese [www.mobilniRozhlas.cz](http://www.mobilniRozhlas.cz) nebo [neogeniavoice.cz](http://neogeniavoice.cz) nebo API rozhraní.
  - vi) Osobní údaje uživatele ani osobní údaje příjemců informací nebudou zveřejněny v seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobách. Takový seznam nebude vydán ani za jiným účelem.
2. Uživatel směřuje své **připomínky** a uplatňuje případné **reklamace** kvality služby či jejího účtování elektronickou poštou na e-mailovou adresu [info@mobilniRozhlas.cz](mailto:info@mobilniRozhlas.cz), telefonicky na číslo +420 533 533 331 nebo na jiné kontaktní údaje poskytovatele uvedené na webových stránkách [www.mobilniRozhlas.cz](http://www.mobilniRozhlas.cz). Připomínky či reklamace je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného plnění poskytovatele. Poskytovatel je vyřídí nejpozději do 30 dnů od obdržení.
3. **Doba trvání Smlouvy** a také poskytování služeb elektronických komunikací je stanovena dohodou ve Smlouvě, případně v ustanovení čl. III těchto Podmínek. Termín zahájení poskytování služeb elektronických komunikací je shodný se začátkem doby plnění dle Smlouvy. Pro službu elektronických komunikací je výpovědní doba 30 dnů.
4. Práva a povinnosti ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. O **sporech** mezi uživatelem a poskytovatelem rozhoduje soud České republiky a v zákonem stanovených případech Český telekomunikační úřad.
5. Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování služby v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.
6. **Přenesení telefonního čísla k poskytovateli:**
- i) Zájemce o přenesení telefonního čísla (dále jen Zájemce) uzavře s poskytovatelem smlouvu (dále jen účastnická smlouva) s žádostí o přenesení telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb (dále jen opouštěný poskytovatel služeb). Pro úspěšné přenesení telefonního čísla je Zájemce povinen u přenášeného telefonního čísla na základě právního jednání ukončit poskytování služby elektronických komunikací opouštěným poskytovatelem služeb. Nevyplyne-li z jednání opouštěného poskytovatele služeb vůči poskytovateli, že k sjednanému datu přenesení telefonního čísla dojde k ukončení poskytování služby opouštěným poskytovatelem služeb, musí tuto skutečnost dostatečně prokázat Zájemce.
  - ii) Zájemce a poskytovatel si při uzavření účastnické smlouvy sjednají datum přenesení telefonního čísla. Má-li být na základě jedné žádosti o změnu poskytovatele služeb přeneseno více telefonních čísel, musí být pro všechna telefonní čísla zvoleno stejné datum přenesení. Poskytovatel má právo sjednané datum přenesení telefonního čísla jednostranně změnit z kapacitních nebo technických důvodů na nejbližší vhodný termín. Uživatel bude v takovém případě o novém termínu přenesení předem informován. Poskytovatel informuje Zájemce o uvolnění telefonního čísla u opouštěného

poskytovatele služby a rovněž o aktivaci telefonního čísla u poskytovatele zpravidla telefonicky, formou SMS a/nebo e-mailem podle kontaktních údajů, které má poskytovatel k dispozici.

- iii) K přenesení telefonního čísla dojde v termínu sjednaném s poskytovatelem, a to vždy v denní době od 0:00 hodin do 6:00 hodin. V době přenášení telefonního čísla, nebo v části této doby, nemusí být přenášené telefonní číslo aktivní s výjimkou volání na číslo tísňové linky 112.

#### **Přenesení telefonního čísla od poskytovatele:**

- i) Zámce zadá u nově zvoleného poskytovatele služby (dále jen přejímající poskytovatel služeb) žádost o změnu poskytovatele služeb. Přejímající poskytovatel služeb provádí přenesení telefonního čísla podle jím stanovených podmínek a platných právních předpisů.
- ii) Pro přenesení telefonního čísla je Zámce povinen podat u poskytovatele platnou výpověď účastnické smlouvy.
- iii) Okamžikem podání výpovědi účastnické smlouvy je poskytovatel oprávněn omezit Uživateli některé poskytované služby. Pokud přenesení telefonního čísla z jakéhokoli důvodu neproběhne, má se za to, že výpověď byla Zámcem vzata zpět a účastnická smlouva platí v nezměněném rozsahu dále.
- iv) Zámce může v rámci jedné objednávky přenést více svých telefonních čísel. V případě, že Zámce přenáší více telefonních čísel v jedné objednávce, musí být všechna přenášená telefonní čísla zařazena pod stejnou účastnickou smlouvou. Každé z přenášených telefonních čísel musí splnit náležitosti stanovené těmito Podmínkami a právními předpisy. Není-li k přenesení z jakýchkoli důvodů uvolněno být jediné telefonní číslo obsažené v objednávce přenesení telefonního čísla, je celá objednávka zamítnuta. V takovém případě se má za to, že výpověď účastnické smlouvy byla Zámcem vzata zpět a účastnická smlouva platí v nezměněném rozsahu dále.
- v) Přenesením telefonního čísla nezaniká povinnost Zámce zaplatit veškeré své peněžité závazky vůči Poskytovateli. Po přenesení telefonního čísla může Zámce využívat pouze služby nabízené přejímajícím poskytovatelem služby. Nastavení služeb poskytovaných poskytovatelem se nepřenáší.

#### **Společná ustanovení:**

- i) Za přenesení telefonního čísla platí Zámce cenu ve výši uvedené ve Smlouvě; pokud v ní cena uvedena není, pak dle ceníku služeb platného ke dni uzavření smlouvy.
  - ii) Otázky neupravené těmito podmínkami se dále řídí opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu ze dne 30. 10. 2012, č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel.
7. Uživatel není povinen platit žádné úhrady v souvislosti s ukončením Smlouvy před uplynutím doby trvání, není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak.

## **IX. Přechodná a závěrečná ustanovení**

1. Pro Smlouvy uzavřené v minulosti, jejichž součástí byly Podmínky obsahující v přílohách Moduly komunikačního ekosystému Mobilní Rozhlas a Podmínky asistenčních a jiných doplňkových služeb, jsou přílohy stále platné; v případě rozporu s Technickou specifikací modulů a doplňkových služeb ekosystému Mobilní Rozhlas je platná tato Technická specifikace; její obsah je k dispozici v rámci administračního rozhraní Mobilního Rozhlasu.
2. U licencí ekosystému Mobilní Rozhlas poskytnutých uživateli na základě Objednávky ekosystému Mobilní Rozhlas se za Smlouvu považuje také smlouva uzavřená ve formě přijetí Objednávky uživatele poskytovatelem.
3. Tyto Podmínky jsou platné od 1. 10. 2019.