

Rámcová smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) č. kl. 11101

UPC Česká republika, s.r.o.

Závišova 502/5, Praha 4, Nusle, PSČ 140 00
IČ: 00562262 DIČ: CZ 00562262
Zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl C, vložka 187485
Zastoupena: Marián Holý, B2B Director CZ & SK
(dále jen „UPC“ nebo „Poskytovatel“)

Ústav pro péči o matku a dítě

Podolské nábřeží 157/36, 147 00, Praha 4 - Podolí
IČ: 00023698 DIČ: CZ00023698
Zastoupena: Doc. MUDr. Jaroslav Feyereisl, CSc., ředitel
(dále jen „Účastník“)

1. Poskytovatel bude Účastníkovi poskytovat služby elektronických komunikací specifikované v Příloze této Smlouvy – Specifikace objednaných služeb.
2. Tato Smlouva se řídí Všeobecnými podmínkami poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací pro firmy a korporace UPC Česká republika, s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“). Všeobecné podmínky jsou k dispozici na www.upcbusiness.cz a tvoří nedílnou součást této Smlouvy. Účastník prohlašuje, že se se zněním Všeobecných podmínek řádně seznámil.
3. Pokud dojde k rozporu této Smlouvy či Specifikace objednaných služeb se Všeobecnými podmínkami, má přednost obsah této Smlouvy a Specifikace objednaných služeb. V případě rozporu obsahu Servisních podmínek služby se Všeobecnými podmínkami, má přednost obsah ustanovení Servisních podmínek služby. Nad Smlouvou, Specifikací objednaných služeb i Servisními podmínkami má přednost SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY ÚČASTNÍKA (příloha č. 4)
4. Služba bude poskytována ode dne předání, a to na základě předávacího protokolu, který podepíší obě smluvní strany.
5. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu uvedenou ve Specifikaci objednaných služeb. Smlouvu nelze vypovědět dříve, než uplyne doba určitá poskytování jednotlivé Služby uvedená ve Specifikaci objednaných služeb.
6. Pokud alespoň tři měsíce před uplynutím doby určité Smlouvy či poskytování jednotlivé Služby písemně neoznámí některá ze smluvních stran druhé smluvní straně svůj záměr nepokračovat po uplynutí doby určité, prodlouží se trvání Smlouvy či jednotlivé Služby automaticky o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, a to za stejných podmínek.
7. Účastník je povinen hradit cenu poskytnutých služeb uvedenou v Specifikaci objednaných služeb. Veškeré ceny služeb a zařízení jsou uvedeny bez DPH. Příslušná DPH bude dopočítána dle platné právní úpravy.
8. Cenu služeb hradí Účastník měsíčně na základě vyúčtování. Forma vyúčtování, způsob zasílání a jeho splatnost je uvedena v Specifikaci objednaných služeb. Případné slevy z ceny Služby, z aktivacíního či instalačního poplatku dle čl. 5.4. Všeobecných podmínek jsou uvedeny ve Specifikaci objednaných služeb.
9. Zařízení, která Poskytovatel vypůjčil nebo pronajal Účastníkovi v souvislosti s poskytováním Služeb zařízení pro příjem Služeb (dále jen „Přijímací zařízení“), jsou uvedena ve Specifikaci objednaných služeb. Ustanovení poslední věty čl. 7.1. Všeobecných podmínek se neuplatní. Pokud není uvedeno jinak, cena za poskytnutí zařízení je zahrnuta v měsíčních platbách objednaných Služeb. V případě ukončení této Smlouvy vrátí Účastník Poskytovateli Přijímací zařízení nepoškozené, a to do 15 dnů od skončení Smlouvy. Demontáž Přijímacího zařízení provede Poskytovatel a Účastník k tomu poskytne přiměřenou součinnost.
10. Jestliže Účastník nevrátí Přijímací zařízení v uvedené lhůtě, nebo jej vrátí poškozené nebo nefunkční nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši uvedené v Specifikaci objednaných služeb, a to vedle náhrady škody.
11. Účastník – právnická osoba uděluje Poskytovateli souhlas se zpracováním svých osobních údajů ve smyslu čl. 3 Všeobecných podmínek.
12. Nedílnou součástí Smlouvy je SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY ÚČASTNÍKA (příloha č. 4) Pokud by některá ustanovení této Smlouvy byla v rozporu s podmínkami a požadavky Účastníka vymezenými v SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY ÚČASTNÍKA, stanou se tato ustanovení neplatnými a použijí se ustanovení SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY ÚČASTNÍKA
13. Přílohy Smlouvy
Příloha č. 1: Specifikace objednaných služeb
Příloha č. 2: Servisní podmínky služby (S171004)
Příloha č. 3: Všeobecné podmínky (V181101)
Příloha č. 4: SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY ÚČASTNÍKA
Příloha č. 5: Specifikace služeb pro firemní zákazníky je k dispozici ke stažení na adrese <http://business.upc.cz/vop>
Příloha č. 6: Ceník řešení firemní telefonie je k dispozici ke stažení na adrese <http://business.upc.cz/vop>

V Praze dne

V dne

Za UPC Česká republika, s.r.o.:

Za Ústav pro péči o matku a dítě:

.....
Marián Holý, B2B Director CZ & SK

.....
Doc. MUDr. Jaroslav Feyereisl, CSc., ředitel

UPC Česká republika, s.r.o., se sídlem v Praze 4, Nusle, Závišova 502/5, PSČ 140 00,

IČ: 00562262, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 187485

**Příloha č. 1 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb
elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)
č.kl. 11101 č. sl. 51138 CFM F11165V11596**

Specifikace objednaných služeb

1. Číslo služby: **51138**
2. Objednaná Služba: **Business Internet**
3. Parametry Služby: **500/500 Mbps - rádio**
4. Předání Služby: **30. 11. 2019**
5. Místo instalace Služby: **Podolské nábřeží 157/36, 147 00, Praha 4 - Podolí**
6. Doba trvání poskytování Služby: určitá, a to **24** měsíců od data předání
7. Výpovědní doba po změně na dobu neurčitou: **3 měsíce. Pokud ani jedna ze stran Smlouvu nevypoví, ta pokračuje za nezměněných podmínek.**
8. Cena:
 - Služba **9 700** Kč/měsíc
9. Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH.
10. Forma a způsob doručení vyúčtování: **Elektronické**
11. Doručovací adresa či adresa elektronické pošty: **fakturace@upmd.eu**
Splatnost vyúčtování: **30** dní od vystavení.
12. Poskytnuté Přijímací zařízení: **Switch**
 - výpůjčka
13. Úroveň servisních podmínek Služby: **SLA 3**
Účastník je povinen hlásit závadu na technickou podporu Poskytovatele
 - služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business: **+420 844 556 677**. Při hlášení poruchy je Účastník povinen prokázat se jemu přiděleným **PIN kódem: 9860**
 - Služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi: **+420 241 005 200 (volba 2)**Přesný popis servisních podmínek Služby je uveden v příloze č. 2 Smlouvy.
14. Bližší specifikace Služby je k dispozici na www.upcbusiness.cz
15. Pokud dojde k rozporu Specifikace objednaných služeb se Smlouvou, má přednost obsah Specifikace objednaných služeb.

V Praze dne

V dne

Za UPC Česká republika, s.r.o.:

Za Ústav pro péči o matku a dítě:

.....
Marián Holý, B2B Director CZ & SK

.....
Doc. MUDr. Jaroslav Feyereisl, CSc., ředitel

Příloha č. 2 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)

Servisní podmínky služby (S171004)

1. Poskytovatel garantuje uživateli dostupnost služeb elektronických komunikací a další parametry Služby takto:

SLA pro UPC Business Voice (služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business)

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	99,6%	6 h	ANO

SLA pro UPC Business Voice (služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi)

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	95,0%	48 h	ANO

SLA pro služby: Business Internet, Business Carrier Ethernet , Business IP VPN

Přístupová technologie: Optika, FWA

Název	Dostupnost služby	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	99,6%	6 h	ANO
SLA 2	99,7%	6 h	ANO
SLA 3	99,8%	4 h	ANO
SLA 4*	99,9%	6 h	ANO

* Není k dispozici pro Nelicencované připojení FWA

Přístupová technologie: Koaxiální síť

Název	Dostupnost služby	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	99,0%	24 h	ANO

Přístupová technologie: SHDSL

Název	Dostupnost služby	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	99,0%	24 h	ANO

SLA pro službu: Business housing

Název	Dostupnost služby	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	99,9%	12 h	ANO

SLA pro službu: Business Virtuální ústředna

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	99,6%	24 h	ANO

Změna nastavení Business virtuální ústředny do 5 ti pracovních dnů od nahlášení a písemného potvrzení změny/požadavku autorizovanou osobou účastníka.

SLA pro službu: Cloud Services

Název	Dostupnost	Maximální doba opravy	Smluvní pokuta (ANO/NE)
SLA 1	99,9%	6 h	ANO

2. Dostupnost služeb – Dostupnost služby je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování Služby během jednoho kalendářního měsíce.
3. Maximální lhůta opravy – doba potřebná k provedení opravy. Uvedená lhůta nezahrnuje prostoje způsobené tím, že Účastník nezpřístupnil místo poskytování Služby či Přijímací zařízení.
4. Počátek závady – čas ohlášení závady ze strany Účastníka.
5. Konec závady – závada se pokládá za ukončenou okamžikem obnovy parametrů postižené služby, tj. tak, že jsou stejné nebo lepší než parametry uvedené v příslušné technické specifikaci služeb.
6. Za přerušení provozu (závadu) se nepovažuje (dále „povolené přerušení“):
 - přerušení provozu způsobené výlučně jednáním uživatele;
 - přerušení způsobené vyšší mocí;
 - přerušení provozu za účelem pravidelné údržby v rozsahu do osmi hodin ročně. Uživatel musí být o každém dílčím přerušení provozu za účelem pravidelné údržby písemně informován nejpozději 7 dnů předem.
7. Uživatel je oprávněn z vážných důvodů písemně požádat Poskytovatele o přeložení času konání pravidelné údržby, a to písemně nejméně 1 pracovní den přede dnem konání pravidelné údržby. V závažných případech nemusí Poskytovatel této žádosti vyhovět.
8. Účastník je povinen hlásit závadu na technickou podporu Poskytovatele
 - služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business: **+420 844 556 677**. Při hlášení poruchy je Účastník povinen prokázat se jemu přiděleným **PIN kódem**.
 - Služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi: **+420 241 005 200 (volba 2)**
9. Pokud Poskytovatel neplní některý z parametrů úrovně SLA popsany v bodu 1 SLA, sníží Účastníkovi cenu služby v následujícím účetním období o smluvní pokutu ve výši:

Výpočet smluvní pokuty pro služby: Business voice (služba poskytovaná přes IP konektivitu UPC Business)

SLA1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
99,00%	99,59%	3%	0,30% z měsíční ceny za Službu
98,00%	98,99%	6%	
97,00%	97,99%	10%	
95,00%	96,99%	20%	
90,00%	94,99%	30%	
0,00%	89,99%	40%	

Výpočet smluvní pokuty pro služby: Business voice (služba poskytovaná přes IP konektivitu poskytovanou třetí stranou přímo Účastníkovi)

SLA1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
94,00%	94,99%	3%	0,30% z měsíční ceny za Službu
92,00%	93,99%	5%	
90,00%	91,99%	10%	
80,00%	89,99%	20%	
65,00%	79,99%	30%	
0,00%	64,99%	40%	

Výpočet smluvní pokuty pro služby: Business Internet, Business Carrier Ethernet , Business IP VPN

Přístupová technologie: Optika, FWA

SLA 1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
99,00%	99,59%	3%	0,30% z měsíční ceny za Službu
98,00%	98,99%	6%	
97,00%	97,99%	10%	
95,00%	96,99%	20%	

90,00%	94,99%	30%
0,00%	89,99%	40%

SLA2 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
99,00%	99,69%	5%	0,50% z měsíční ceny za Službu
98,00%	98,99%	10%	
97,00%	97,99%	20%	
95,00%	96,99%	30%	
90,00%	94,99%	40%	
0,00%	89,99%	60%	

SLA3 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
99,50%	99,79%	10%	0,70% z měsíční ceny za Službu
99,00%	99,49%	20%	
98,00%	98,99%	30%	
97,00%	97,99%	40%	
95,00%	96,99%	60%	
0,00%	94,99%	80%	

SLA4 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
99,50%	99,89%	10%	0,90% z měsíční ceny za Službu
99,00%	99,49%	20%	
98,00%	98,99%	40%	
97,00%	97,99%	60%	
95,00%	96,99%	80%	
0,00%	94,99%	100%	

Přístupová technologie: Koaxiální síť

SLA1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
98,00%	98,99%	3%	0,20% z měsíční ceny za Službu
95,00%	97,99%	5%	
89,00%	94,99%	10%	
79,00%	88,99%	20%	
64,00%	78,99%	30%	
0,00%	63,99%	40%	

Přístupová technologie: SHDSL

SLA1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
98,00%	98,99%	3%	0,20% z měsíční ceny za Službu
95,00%	97,99%	5%	
89,00%	94,99%	10%	
79,00%	88,99%	20%	
64,00%	78,99%	40%	
0,00%	63,99%	50%	

Výpočet smluvní pokuty pro službu: Business housing

SLA1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
99,00%	99,89%	0%	0,20% z měsíční ceny za Službu
97,50%	98,99%	10%	
96,50%	97,49%	15%	
95,50%	96,49%	20%	
94,00%	95,49%	50%	
0,00%	93,99%	100%	

Výpočet smluvní pokuty pro službu: Business Virtuální ústředna

SLA1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za Službu	Za každou započatou hodinu nad dobu opravy
od	do		
99,00%	99,59%	3%	0,30% z měsíční ceny za Službu
98,00%	98,99%	6%	
97,00%	97,99%	10%	
95,00%	96,99%	20%	
90,00%	94,99%	30%	
0,00%	89,99%	40%	

Výpočet smluvní pokuty pro službu: Cloud Services

SLA1 Dostupnost v % času		Pokuta v % z měs. ceny za službu pro daný server	Za každou hodinu prodlení s nezapočetím opravy
od	do		
dostupnost \geq 99,9%		0%	0,70% z měsíční ceny za Službu
99,9%	99,5%	10%	
99,5%	99,0%	20%	
99,0%	98,0%	40%	
98,0%	97,0%	60%	
97,0%	95,0%	80%	
95,0%	0,0%	100%	

Příloha č. 3 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“)

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti UPC Česká republika, s.r.o. pro firmy a korporace (V181101)

UPC Česká republika, s.r.o., se sídlem v Praze 4 – Nusle, Závašova 502/5, PSČ 140 00, IČ: 00562262, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 187485

(dále jen „UPC“)

1. Účastník a Poskytovatel	str. 3
2. Smlouva	
2.1. Smlouva.....	str. 3
2.2. Kdy je Smlouva uzavřena.....	str. 3
2.3. Podmínky pro uzavření Smlouvy	str. 3
2.4. Změna Smlouvy	str. 3
2.5. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena	str. 4
2.6. Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby	str. 4
2.7. Odstoupení	str. 4
2.8. Úmrtí fyzické osoby podnikatele	str. 4
2.9. Komunikace mezi smluvními stranami.....	str. 4
2.10. Zveřejnění Smlouvy Účastníkem	str. 5
3. Údaje o účastníkovi	
3.1. Údaje nutné pro uzavření	str. 5
3.2. Změna údajů Účastníka	str. 5
3.3. Provozní a lokalizační údaje.....	str. 5
3.4. Údaje v telefonních seznamech.....	str. 5
3.5. Nabídka služeb a produktů.....	str. 5
3.6. Nahrávání hovorů.....	str. 5
3.7. Podmínky zpracování osobních údajů	str. 6
4. Služby	
4.1. Druhy Služeb	str. 6
4.2. Zahájení poskytování Služeb	str. 6
4.3. Instalace Přijímacích zařízení.....	str. 6
4.4. Místo poskytování Služby.....	str. 6
4.5. Osoby, které jsou oprávněny Služby užívat	str. 6
4.6. Způsob užívání Služeb.....	str. 6
4.7. Porucha Služeb.....	str. 7
4.8. Služby třetích stran	str. 7
4.9. Omezení	str. 7
4.10. Odpovědnost za škodu.....	str. 7
4.11. Přenesení čísla od nebo k jinému operátorovi	str. 7
5. Cena za služby	
5.1. Od kdy je Služba účtována.....	str. 7
5.2. Vyúčtování Služeb	str. 8
5.3. Splatnost a způsob úhrady vyúčtování	str. 8
5.4. Sleva.....	str. 8
5.5. Neuhrazení ceny Služeb	str. 8
5.6. Opakované neuhrazení ceny Služeb	str. 8
5.7. Úhrada	str. 8
5.8. Záruka	str. 8
5.9. Záloha.....	str. 8

6. Reklamační řád	
6.1. Nejste spokojeni s vyúčtovanou cenou.....	str. 9
6.2. Odkladný účinek.....	str. 9
6.3. Nejste spokojeni s poskytnutou Službou	str. 9
6.4. Jak a do kdy reklamaci vyřídíme	str. 9
7. Pronájem Přijímacích zařízení	
7.1. Přijímací zařízení	str. 9
7.2. Pronájem Přijímacího zařízení	str. 9
7.3. Výpůjčka Přijímacího zařízení	str. 9
7.4. Vrácení zařízení bez ukončení Smlouvy.....	str. 9
7.5. Nevrácení zařízení	str. 9
7.6. Vrácení zařízení bez ukončení Smlouvy.....	str. 9
8. Právo a příslušnost.....	str. 10
9. Součásti Smlouvy	str. 10
10. Účinnost	str. 10

1. Účastník a Poskytovatel

V těchto Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti UPC Česká republika, s.r.o. pro firmy a korporace (dále jen „Všeobecné podmínky“) jsou upravena práva a povinnosti Účastníka a Poskytovatele služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“). Poskytovatelem Služeb se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí společnost UPC Česká republika, s.r.o. a Účastníkem se rozumí buď fyzická osoba – podnikatel, nebo právnická osoba.

2. Smlouva

2.1. Smlouva

Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na základě rámcové smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“). Tyto Všeobecné podmínky jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva je uzavírána v českém jazyce. V případě, že je Smlouva na žádost Účastníka uzavírána ve více jazycích, je v případě rozporu jazykových verzí rozhodná verze česká.

2.2. Kdy je Smlouva uzavřena

Poskytovatel může nabízet uzavření Smlouvy různými způsoby, zejm. písemně, ale podle aktuálních technických možností i některými prostředky komunikace na dálku. Podle toho, jaký z aktuálně nabízených způsobů uzavření Smlouvy si Účastník vybral, je Smlouva uzavřená (platná a účinná):

- a) oboustranným podpisem Smlouvy, byla-li uzavřena písemně, nebo
- b) vyplněním a odesláním webového formuláře ze strany Účastníka a následným potvrzením ze strany Poskytovatele, nebo
- c) prostřednictvím e-mailu, pokud byly dohodnuty veškeré náležitosti Smlouvy a smluvní strany si je vzájemně odsouhlasily, nebo
- d) prostřednictvím telefonu pokud byly dohodnuty veškeré náležitosti Smlouvy a smluvní strany si je vzájemně odsouhlasily.

2.3. Podmínky pro uzavření Smlouvy

Poskytovatel uzavře s Účastníkem Smlouvu v případě, že mu Účastník sdělí všechny údaje vyžadované zákonem (3.1). Dále může Poskytovatel žádat, aby Účastník prokázal právo k užívání místa instalace (4.4.). Pokud Účastník v minulosti neplnil závazky vůči Poskytovateli, není Poskytovatel povinen s ním Smlouvu uzavřít, případně může požadovat složení Zálohy (5.9.). Odmítnout uzavření Smlouvy nebo požadovat složení Zálohy může Poskytovatel také v případě, kdy by uzavření a případné plnění Smlouvy mohlo být v prokazatelném rozporu s jeho právem, chráněnými zájmy nebo zájmy třetích osob (např. pokud je Účastník v exekuci nebo s ním bylo zahájeno insolvenční řízení). Tyto informace zjišťuje Poskytovatel ve veřejných rejstřících a seznamech (např. Veřejný rejstřík, Insolvenční rejstřík, Centrální evidence exekucí, Databáze neplatných osobních dokladů nebo dlužnické registry).

2.4. Změna Smlouvy

2.4.1. Změnu Smlouvy je možné uskutečnit stejnými způsoby, jako jsou způsoby uzavření Smlouvy, a to na základě dohody smluvních stran. Poskytovatel není povinen přistoupit na návrh Účastníka na změnu Smlouvy, kterým by došlo ke snížení parametrů poskytované služby.

2.4.2. Poskytovatel je oprávněn změnit podmínky Smlouvy v celém rozsahu, tzn. i jakoukoli součástí Smlouvy. Změna se může týkat zejména poskytované Služby (ceny, parametrů, podmínek poskytování, zahájení poskytování, ukončení nebo nahrazení jinou Službou, aj.), práv a povinností (Účastníka i Poskytovatele - jejich rozsahu, vyúčtování ceny, poplatků a způsobů plateb, reklamací, podmínek zpracování údajů, doručování, odpovědnosti za škodu a újmu, aj.), jiných smluvních ujednání (doby trvání Smlouvy, podmínek a způsobu jejího ukončení, aj.), apod. Důvodem pro změnu podmínek Smlouvy ze strany Poskytovatele může být inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, změna právní úpravy, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele.

2.4.3. Pokud Poskytovatel změnil podmínky Smlouvy, u kterých to vyžaduje zákon, informuje o takovéto změně Účastníka minimálně 1 měsíc předem stejnou formou, jakou Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. V případě že Účastník s touto změnou nesouhlasí, je oprávněn ukončit Smlouvu bez jakékoli sankce ke dni, kdy má nastat účinnost změny Smlouvy. O tom, že s novými podmínkami Smlouvy Účastník nesouhlasí, je povinen písemně informovat Poskytovatele, a to ideálně 15 dnů před plánovanou změnou, aby bylo možné ukončení Smlouvy včas technicky zpracovat, nejpozději však ke dni nabytí účinnosti změny podmínek.

2.4.4. Právo na ukončení Smlouvy bez sankce Účastníkovi dle čl. 2.4.3 nevzniká v případě, že ke změně podmínek Smlouvy dojde na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené Českým telekomunikačním úřadem.

2.5. Na jak dlouho je Smlouva uzavřena

Smlouva se uzavírá na dobu určitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Po uplynutí doby určité se Smlouva automaticky prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla uzavřena, a to za stejných podmínek, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

2.6. Výpověď Smlouvy nebo jednotlivé Služby

2.6.1. Pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou, nelze Smlouvu nebo jednotlivou Službu před uplynutím doby trvání vypovědět. V takovém případě je třeba počkat, dokud tato doba určitá neuplyne. Smluvní strany se mohou ve Smlouvě dohodnout i jinak.

2.6.2. Pokud byla Smlouva či jednotlivá Služba uzavřena na dobu neurčitou, je možné ji vypovědět bez udání důvodu ve 30 denní výpovědní době, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak. Výpovědní doba začne běžet následujícího den po dni doručení písemné výpovědi ze strany Účastníka.

2.6.3. Pokud výpověď neobsahuje údaj o tom, která konkrétní Služba je vypovídána, bude mít Poskytovatel za to, že se jedná o výpověď celé Smlouvy.

2.7. Odstoupení

Smlouvu je možné ukončit také písemným odstoupením, ale pouze z níže uvedených důvodů.

2.7.1. Účastník může odstoupit od Smlouvy nebo jednotlivé Služby v případě, že Poskytovatel neoprávněně nedodává Službu déle než 15 dní.

2.7.2. Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby, pokud:

- (a) Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn;
- (b) Účastník uhradí 2 po sobě jdoucí vyúčtování až po splatnosti a byl na tuto skutečnost upozorněn;
- (c) Účastník sdělil nebo do Smlouvy doplnil nepravdivý údaj, který je podmínkou k uzavření Smlouvy (3.1.);
- (d) Účastník neposkytl nutnou součinnost pro plnění Smlouvy, zejm. neumožnil umístění potřebného zařízení pro poskytování Služeb anebo neumožnil přístup k místu instalace nebo k umístěnému zařízení. Za neposkytnutí přiměřené součinnosti se považuje i ohrožující, hrubé nebo neuctivé chování vůči zaměstnancům či dodavatelům při plnění Smlouvy;
- (e) Služby užívá jiná osoba nad rámec souhlasu (4.5.);
- (f) Účastník používá nebo šíří nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě UPC nebo dalších osob (4.6. písm. d);

- (g) Účastník užívá Službu způsobem, který negativně ovlivňuje provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Účastníkům (4.6. písm. e);
- (h) s Účastníkem bylo zahájeno insolvenční řízení;
- (i) na straně Poskytovatele nastanou technické důvody, které znemožní plnit předmět Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů a smluvní strany se nedohodnou jinak.

2.8. Úmrtí fyzické osoby podnikatele

Když nastane úmrtí Účastníka (fyzické osoby podnikatele), je potřeba, aby o této skutečnosti pozůstalí informovali Poskytovatele. Informovat ho můžou jakýmkoli způsobem, následně je nutné doložit úmrtní list nebo čestné prohlášení pozůstalých. Poté se Poskytovatel dohodne s pozůstalými, zda se Účastníkem nově stane někdo z pozůstalých (pokud si přejí Služby i nadále využívat) nebo bude Smlouva ukončena k datu doložení úmrtí (případně k datu úmrtí, pokud Služby prokazatelně nikdo neužíval).

2.9. Komunikace mezi smluvními stranami

2.9.1. Účastník má možnost kontaktovat Poskytovatele písemně anebo telefonicky na klientském centru UPC Business, adresa: Závěšova 502/5, Praha 4 – Nusle, PSČ 140 00, e-mail: podnikatel@upcbusiness.cz; telefonní číslo: +420 241 005 200.

2.9.2. Za písemnou formu daného jednání se považuje dopis, vlastnoručně podepsaný oprávněnou osobou, zaslaný prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, nebo e-mail opatřený zaručeným a uznávaným elektronickým podpisem oprávněné osoby.

2.9.3. Poskytovatel využívá ke komunikaci s Účastníkem přednostně sdělenou adresu elektronické pošty. Poskytovatel může také využít adresu elektronické pošty, kterou Účastník použil při předchozí komunikaci s Poskytovatelem. Dále bude Poskytovatel využívat kontaktní adresu a telefon Účastníka, kterou mu Účastník sdělil, jinak adresu místa instalace Služby. Pokud nastane změna v kontaktních údajích Účastníka a Účastník tuto změnu nesdělí Poskytovateli, sdělení zasláná dle původních kontaktních údajů budou považována za doručena.

2.10. Zveřejnění Smlouvy Účastníkem

Poskytovatel bere na vědomí, že Účastník zveřejní obsah Smlouvy, pokud je k tomu povinen podle zvláštních právních předpisů. O této skutečnosti je Účastník povinen Poskytovatele předem informovat.

3. Informace o účastníkovi

3.1. Údaje nutné pro uzavření Smlouvy

Účastník je povinen ve Smlouvě uvést:

- a) jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, pokud je fyzickou osobou – podnikatelem;
- b) obchodní firmu nebo název, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby, pokud je právnickou osobou.

Ostatní údaje jsou poskytovány dobrovolně.

3.2. Změna údajů Účastníka

Pokud se některá z informací vyplněných ve Smlouvě změní, je Účastník povinen tuto změnu písemně oznámit klientskému centru co nejdříve, nejpozději do 7 dní od změny. To se týká také kontaktní adresy, na kterou Vám zasláme veškeré písemnosti a e-mailové adresy.

3.3. Provozní a lokalizační údaje

Poskytovatel zpracovává a ukládá provozní údaje, včetně příslušných lokalizačních údajů vztahujících se k Účastníkovi, a to v rozsahu, po dobu a způsobem, který je nezbytný pro poskytování služeb a souvisejících provozních činností, zejm. přenosu zpráv sítěmi elektronických komunikací, zajištění propojení a přístupu k síti, vyúčtování a zaplacení služeb, identifikaci zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací a plnění dalších zákonem stanovených povinností. Pro další účely zpracovává a ukládá Poskytovatel provozní údaje, včetně příslušných lokalizačních údajů, v případě, že k tomu dal předem souhlas účastník nebo uživatel, ke kterému se tyto údaje vztahují.

3.4. Údaje v telefonních seznamech

Údaje o Účastníkovi, tzn. jméno a příjmení, telefonní číslo a případně adresa elektronické pošty můžou být zveřejněny v telefonním seznamu (tištěném i elektronickém). Pokud o to má Účastník zájem, je třeba to uvést přímo ve Smlouvě. Udělený souhlas se zveřejněním v telefonním seznamu lze kdykoli odvolat. V tom případě zajistí Poskytovatel odstranění údajů ze seznamu při jejich nejbližší úpravě. Údaje Účastníka poskytne Poskytovatel na základě zákona i dalším poskytovatelům informačních služeb o telefonních číslech a vydavatelům telefonních seznamů. Pokud si Účastník nepřeje, aby jeho údaje uvedené v telefonním seznamu byly využívány pro kontaktování za účelem marketingu třetích stran, je třeba to uvést přímo ve Smlouvě. Účelem tištěného nebo elektronického seznamu účastníků je pouze vyhledávání kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně dalších identifikačních prvků. V elektronické verzi seznamu je možné vyhledávání kontaktu o osobě pouze pokud vyhledávající zná jména nebo název Účastníka.

3.5. Nabídka služeb a produktů

3.5.1. Účastník bere na vědomí, že ho Poskytovatel může telefonicky a prostřednictvím poštovních zásilek informovat o svých službách a produktech. Pokud si Účastník nepřeje, aby byl o takových službách a produktech informován, může to kdykoli písemně odmítnout.

3.5.2. Za účelem nabízení obchodu a služeb společnosti UPC je Poskytovatel v souladu se zákonem oprávněn předat informace o jménu, příjmení a adrese Účastníka a statutárního orgánu Účastníka jinému zpracovateli osobních údajů. Účastník je oprávněn kdykoli později předávání těchto informací písemně odmítnout.

3.5.3. Na adresu elektronické pošty a telefonní číslo Účastníka může Poskytovatel zasílat obchodní sdělení UPC, ve kterých bude informovat o svých službách a produktech. Pokud si Účastník nepřeje, aby mu byla obchodní sdělení zasílána, může to odmítnout při podpisu Smlouvy či kdykoli později při zaslání každé jednotlivé zprávy.

3.6. Nahrávání hovorů

V rámci plnění Smlouvy či jednání o podmínkách Smlouvy či z důvodu zkvalitňování Služeb jsou hovory s klientským a dohledovým centrem nahrávány.

3.7. Podmínky zpracování osobních údajů

Podmínky zpracování osobních údajů se priměřeně řídí Zásadami ochrany soukromí spotřebitelů (k dispozici na www.upc.cz), a to v rozsahu, ve kterém je Účastník subjektem osobních údajů dle účinných právních předpisů, zejména evropského nařízení (EU) 2016/679 – Obecné nařízení

o ochraně osobních údajů. Za podmínky a pro účely stanovené těmito Zásadami zpracovává Poskytovatel osobní údaje automaticky i manuálně, a to u těchto Účastníků, uživatelů Služby i u potenciálních zájemců o Služby.

4. Služby

4.1. Druhy Služeb

Poskytovatel poskytuje m.j. tyto služby elektronických komunikací:

- a) služba přístupu k síti internet;
- b) datové služby;
- c) hlasové služby;
- d) služby datových center.

Další Služby nebo doplňkové služby, které lze užívat pouze v souvislosti s některou službou elektronických komunikací (dále vše jen „**Služba**“ nebo „**Služby**“), jsou popsány ve Specifikaci jednotlivých Služeb. Specifikace je nedílnou součástí Smlouvy a je k dispozici na www.upc.cz.

4.2. Zahájení poskytování Služby

Služba je poskytována ode dne úspěšného zprovoznění koncového místa (účastnická zásuvka), nebo v den, kdy je Účastníkovi dodáno Přijímací zařízení, pokud je koncové místo již zprovozněno. Pokud po podpisu Smlouvy nedojde ke zprovoznění koncového místa z důvodů na straně Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit účelně vynaložené náklady, které mu vznikly v souvislosti s přípravou zprovoznění koncového místa. K zahájení poskytování Služby dojde nejpozději do 40 dnů od podpisu Smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

4.3. Instalace Přijímacích zařízení

Přijímací zařízení (čl. 7) Účastníkovi zpravidla instaluje, konfiguruje, distribuuje a zapojuje společnost UPC či její dodavatelé. Instalace, konfigurace, distribuce a zapojení Přijímacího zařízení technikem Poskytovatele či technikem Poskytovatelova dodavatele je zpoplatněna dle Ceníku nebo dle Smlouvy.

4.4. Místo poskytování Služby

4.4.1. Služba je poskytována v provozovně Účastníka či v jeho místě podnikání. Místo nebo místa poskytování Služby jsou specifikovány ve Smlouvě jako místo instalace.

4.4.2. Před uzavřením Smlouvy i v průběhu jejího trvání může Poskytovatel požadovat, aby Účastník prokázal, že místo instalace užívá oprávněně.

4.4.3. Účastník je povinen zpřístupnit místo instalace, aby Poskytovatel mohl zprovoznit koncové místo.

4.4.4. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka domu, ve kterém má být místo instalace, že v tomto domě je možné koncové místo nainstalovat, pokud tam ještě není instalováno.

4.4.5. Účastník je povinen zajistit souhlas vlastníka domu, který umožní Poskytovateli provádět údržbu, opravy, úpravy, montáž, přemístění, revize, měření či demontáž Služeb nebo zařízení potřebných pro užívání Služeb a vstup za účelem výše uvedeného.

4.5. Osoby, které jsou oprávněny Služby užívat

Služby může užívat Účastník nebo osoby, které s ním pracují v provozovně nebo místě podnikání, a to pouze pro vnitřní potřebu Účastníka. Jedná se zejména o zaměstnance Účastníka. K tomu, aby Služby užívaly jiné osoby, je nutný výslovný souhlas Poskytovatele.

4.6. Způsob užívání Služeb

Při užívání Služeb je Účastník povinen:

- a) nezasahovat do zařízení Poskytovatele, neměnit jejich nastavení, ani neměnit nastavení připojeného Přijímacího zařízení;
- b) neuskutečňovat zlomyslná nebo obtěžující volání;
- c) užívat Službu v souladu s její Specifikací, Všeobecnými podmínkami a účinnými právními předpisy;
- d) nepoužívat nebo nešířit jakékoli nástroje, které by mohly ohrozit bezpečnost a integritu sítě UPC nebo dalších osob;
- e) neužívat Služby způsobem, který by mohl negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným Účastníkům.

Služby lze užívat prostřednictvím zařízení, které splňuje požadavky stanovené právními předpisy pro provoz v ČR.

4.7. Porucha Služeb

Pokud vznikne v rámci sítě Poskytovatele porucha, je Účastník povinen tuto poruchu bez odkladu nahlásit klientskému centru, nebo obchodnímu zástupci. Po nahlášení opraví Poskytovatel poruchu do 2 pracovních dnů, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pokud je porucha na síti nebo na zařízení Poskytovatele, nese náklady na opravu Poskytovatel. V opačném případě nese náklady Účastník.

4.8. Služby třetích stran

Při používání telefonní služby může Účastník využít i služeb, které nabízí další poskytovatel (např. komerční linky s předvolbou 9xy). Pro spuštění služeb třetích stran může Poskytovatel požadovat složení Záruky dle Smlouvy, či Ceníku. Takové služby třetí strany jsou hrazeny třetí straně prostřednictvím Poskytovatele a poplatky za tyto služby jsou zohledněny ve vyúčtování. Služby třetích stran jsou vždy účtovány nad rámec telefonního tarifu (volných minut). Poskytovatel nenese odpovědnost za služby třetích stran a není tedy možné reklamovat u Poskytovatele jejich vadné poskytnutí.

4.9. Omezení Služeb

4.9.1. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu může Poskytovatel v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejího ohrožení nebo zranitelnosti, nebo na základě rozhodnutí státního orgánu, v období krizového stavu nebo z důvodu jiného důležitého veřejného zájmu.

4.9.2. Omezit nebo přerušit poskytování Služeb může Poskytovatel také v případě, že:

- a) Účastník neuhradí včas a řádně vyúčtování Služeb, a to ani po uplynutí náhradní lhůty;
- b) existuje důvodné podezření, že Účastník nebo jiná osoba zneužívá poskytované Služby (např. 4.5.);
- c) Účastník odmítne složit Záruku (5.8.);
- d) Účastník užívá Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům (např. užívá zařízení neschválené pro provoz v ČR).

4.9.3. Poskytování služeb Poskytovatel obnoví v přiměřené lhůtě, jakmile odpadne důvod, kvůli kterému byly Služby omezeny nebo přerušeny. Po dobu omezení nebo přerušení z důvodů v bodě 4.9.2. hradí Účastník Služby v plném rozsahu, a za opětovné zprovoznění může Poskytovatel

požadovat úhradu poplatku dle Ceníku, nebo Smlouvy. Pokud byly Služby omezeny nebo přerušeny z důvodů v bodě 4.9.2., může Poskytovatel po obnově poskytování Služeb účtovat Účastníkovi cenu Služeb v plné výši, i když do té doby poskytoval slevu.

4.10. Odpovědnost za škodu

Odpovědnost Poskytovatele za škodu je omezena zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel tedy není povinen nahradit Účastníkovi škodu, která vznikne v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

4.11. Přenesení čísla od nebo k jinému operátorovi

V případě telefonní služby je Účastník oprávněn přejít od jiného poskytovatele služeb k UPC i se svým telefonním číslem. Má také možnost ponechat si své telefonní číslo a přejít s ním k jinému poskytovateli služeb. V takovém případě přejímající poskytovatel zašle objednávku na přenos čísla. Tuto objednávku je třeba doplnit do 4 pracovních dnů o výpověď telefonní služby ze strany Účastníka. Pokud se tak nestane, objednávku přejímajícího poskytovatele Poskytovatel odmítne. Pokud je Poskytovateli doručena samotná výpověď bez objednávky přejímajícího poskytovatele, bude jí posuzovat podle čl. 2.6. Pokud Účastník přenesl své číslo k jinému poskytovateli služeb a ukončí tak telefonní službu v průběhu doby určité trvání Smlouvy nebo v průběhu minimální doby užívání Služby, může Poskytovatel žádat od Účastníka uhrazení slev nebo jiných zvýhodnění, které mu poskytl a které byly vázány na dobu trvání telefonní služby nebo minimální dobu užívání telefonní služby.

5. Cena za Služby

5.1. Od kdy je Služba účtována

Cenu za Služby hradí Účastník od zahájení jejich poskytování. Výše ceny za Služby je uvedena ve Smlouvě nebo v platném Ceníku Služeb (dále jen „Ceník“). Ceník je nedílnou součástí Smlouvy.

5.2. Vyúčtování Služeb

Cenu za Služby vyúčtuje Poskytovatel zpravidla měsíčně. Vyúčtování ceny Poskytovatel doručí v elektronické podobě, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pokud Účastník nesdělil adresu elektronické pošty, zasílá mu Poskytovatel tištěné vyúčtování. Tištěné vyúčtování je zpoplatněno dle Ceníku.

5.3. Splatnost a způsob úhrady vyúčtování

Splatnost ceny za Služby je uvedena přímo ve vyúčtování. Pokud ve vyúčtování splatnost není uvedena, je takové vyúčtování splatné do 10 dnů od jeho doručení. Způsob platby je uveden ve Smlouvě, v opačném případě provede Účastník úhradu vyúčtování na účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování.

5.4. Sleva

5.4.1. Poskytovatel může Účastníkovi poskytnout slevu. Sleva může být poskytnuta buď jako opakující se sleva z ceny Služeb nebo jako jednorázová sleva z aktivního poplatku nebo sleva z instalačního poplatku anebo i jiná sleva, kterou si smluvní strany dohodly ve Smlouvě.

5.4.2. Nárok na slevu vznikne, pokud:

- byla dohodnuta ve Smlouvě;
- Účastník dodrží dohodnutou minimální dobu užívání (u Smlouvy na dobu neurčitou) nebo dobu určitou trvání Smlouvy;
- Účastník neporuší Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2. písm. a) až h));
- Účastník neporuší Smlouvu způsoby, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby (4.9.2.).

5.4.3. Nárok na slevu vznikne v okamžiku, kdy Účastník splnil všechny uvedené podmínky. Pokud se tak nestane, zašle Poskytovatel opravné vyúčtování ceny. V opravném vyúčtování Poskytovatel doúčtuje Účastníkovi cenu v plné výši, jak byla uvedena ve Smlouvě nebo v Ceníku v době uzavření Smlouvy.

5.5. Neuhrazení ceny Služeb

Pokud Účastník neuhradí včas nebo řádně cenu za Služby, vyzve ho Poskytovatel znovu k zaplacení stejnou formou, jakou doručuje vyúčtování a poskytne Účastníkovi minimálně 7 - denní náhradní lhůtu k zaplacení. Pokud ani poté nezplatí Účastník cenu za Služby, může Poskytovatel omezit poskytování Služeb (4.9.2.).

5.6. Opakované neuhrazení ceny Služeb

Pokud Účastník uhradí 2 po sobě jdoucích vyúčtování až po splatnosti, ačkoli byl na tuto skutečnost upozorněn, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (2.7.2. písm. b). Od Smlouvy může Poskytovatel rovněž odstoupit, pokud Účastník neuhradí v průběhu trvání Smlouvy jakákoli 3 vyúčtování a byl na tuto skutečnost upozorněn (2.7.2. písm. a).

5.7. Úhrada

Platbu, kterou od Účastníka Poskytovatel obdrží, může dle své volby použít na úhradu jakékoli dlužné částky Účastníka. O tom, na úhradu jaké dlužné částky byla platba použita, se lze informovat prostřednictvím klientského centra.

5.8. Záruka

Poskytovatel může požadovat po Účastníkovi složení Záruky dle Smlouvy, či Ceníku (např. 4.8.). Většinou bude Poskytovatel požadovat složení záruky po Účastníkovi, pokud bude u Účastníka zaznamenán v průběhu měsíce nezvykle vysoký provoz Telefonní služby, která mohla být k újmě Účastníka zneužita jinou osobou. Pokud Účastník záruku odmítne složit, je Poskytovatel oprávněn do konce měsíce Službu omezit. Tímto postupem se Poskytovatel snaží ochránit zejména Účastníka před nadměrným finančním zatížením, ale zároveň i sám sebe před neplacením za poskytnuté Služby. Případnou dlužnou částku Účastníka lze započíst proti poskytnuté Záruce. O započtení se lze informovat prostřednictvím klientského centra. Po ukončení Smlouvy vrátí Poskytovatel složenou Záruku po započtení všech dlužných částek, a to do 60 dnů od ukončení Smlouvy nebo od vypořádání všech závazků (včetně vrácení Přijímacího zařízení).

5.9. Záloha

Složení Zálohy dle Smlouvy, či Ceníku může Poskytovatel požadovat v případě, že s ním chce uzavřít Smlouvu osoba, která vůči němu v minulosti neplnila závazky, nebo by uzavření Smlouvy s ní a případné plnění této Smlouvy mohlo být v prokazatelném rozporu s jeho právem chráněnými zájmy nebo zájmy třetích osob (např. pokud je osoba v exekuci nebo s ní bylo zahájeno insolvenční řízení) (2.3.). Zálohu, kterou Účastník poskytne, bude Poskytovatel každý měsíc používat na úhradu vyúčtování Účastníka, a to až do jejího vyčerpání. Poté bude Účastník hradit vyúčtování standardním způsobem (5.3.).

6. Reklamační řád

6.1. Reklamační vyúčtování

Účastník je oprávněn reklamovat vyúčtování ceny Služeb na klientském centru, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování, potom právo reklamovat podle zákona zanikne.

6.2. Odkladný účinek

Reklamační nemá podle zákona odkladný účinek na splatnost vyúčtování. Na žádost Účastníka však může Český telekomunikační úřad o odkladném účinku reklamační rozhodnout.

6.3. Reklamační Služby

Účastník je oprávněn reklamovat kvalitu poskytnuté Služby, a to do 2 měsíců od jejího vadného poskytnutí, potom právo reklamovat podle zákona zanikne.

6.4. Vyřízení reklamační

Reklamační vyřídí Poskytovatel do 30 dnů od jejího doručení. V případě kladného vyřízení reklamační vyúčtování zohlední Poskytovatel případný přeplatek v následujícím vyúčtování Služeb, nebo jej Účastníkovi na jeho žádost vrátí. V případě kladného vyřízení reklamační Služby zohlední Poskytovatel případnou slevu z ceny Služby v následujícím vyúčtování Služeb. Pokud Účastník nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamační, může se obrátit na Český telekomunikační úřad.

7. Pronájem Přijímacích zařízení

7.1. Přijímací zařízení

Přijímacím zařízením se rozumí zařízení, které umožní užívat Služby, tzn. přijímat signál UPC. Jedná se např. o switche, telefonní přístroje, brány atp. Přijímací zařízení si může Účastník podle konkrétní nabídky buď pronajmout, zdarma vypůjčit nebo koupit. Prostřednictvím pronajatých či vypůjčených Přijímacích zařízení může UPC poskytovat služby elektronických komunikací i dalším účastníkům. V případě výměny pronajatého nebo vypůjčeného zařízení v rámci reklamační neodpovídá Poskytovatel za uložený obsah pevného disku Přijímacího zařízení. Pro zajištění funkčnosti sítě při poskytování Služeb může Poskytovatel aktualizovat software nastavení pronajatých či vypůjčených Přijímacích zařízení a při této aktualizaci může dojít ke změně uloženého obsahu.

7.2. Pronájem Přijímacího zařízení

V případě pronájmu Přijímacího zařízení hradí Účastník za pronájem pravidelné měsíční poplatky ve výši určené ve Smlouvě nebo v Ceníku. Vyúčtování a úhrada poplatků za pronájem Přijímacího zařízení probíhá stejným způsobem jako u vyúčtování Služeb. Účastník je povinen pronajaté zařízení chránit proti poškození, ztrátě a krádeži.

7.3. Vypůjčka Přijímacího zařízení

Pokud je Přijímací zařízení zdarma vypůjčené, platí pro vypůjčku stejná práva a povinnosti jako pro pronájem Přijímacích zařízení.

7.4. Vrácení Přijímacího zařízení

V případě ukončení Smlouvy vrátí Účastník Poskytovateli Přijímací zařízení nepoškozené, a to 15 dnů od skončení Smlouvy. Demontáž Přijímacího zařízení provede Poskytovatel a Účastník k tomu poskytne přiměřenou součinnost. Jestliže Účastník nevrátí Přijímací zařízení v uvedené lhůtě, nebo jej vrátí poškozené nebo nefunkční nebo ve stavu, který zjevně neodpovídá běžnému opotřebení, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši uvedené ve Specifikaci objednaných služeb, a to vedle náhrady škody.

7.5. Nevrácení zařízení

Pokud pronajaté Přijímací zařízení nevrátí Účastník včas a v pořádku (7.4.), může Poskytovatel požadovat zaplacení smluvní pokuty dle Ceníku.

7.6. Vrácení zařízení bez ukončení Smlouvy

Pokud Účastník pronajaté Přijímací zařízení vrátí, aniž by řádně ukončil Smlouvu, nemá to vliv na trvání Smlouvy. V takovém případě Smlouva dále trvá a Účastník je povinen hradit cenu za Služby.

8. Právo a příslušnost

Smlouva se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Pokud některá část Smlouvy bude shledána neplatnou, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Případné spory, které mezi stranami vzniknou, bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad nebo obecný soud České republiky.

9. Součástí Smlouvy

Součástí Smlouvy jsou vždy tyto Všeobecné podmínky, dále Specifikace objednaných služeb, Service Level Agreement a Ceník. Aktuální znění Smlouvy včetně součástí je uveřejněno na www.upc.cz.

10. Účinnost

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1. 11. 2018. Aktuální znění Všeobecných podmínek je k dispozici na www.upc.cz.

Příloha č. 4 k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) č.kl. 11101 č. sl. 51138 CFM F11165V11596

SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY ÚČASTNÍKA

Pro potřeby přílohy č. 4 Poskytovatel = dodavatel a Účastník = zadavatel.

- Veškeré smluvní vztahy budou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky.
- Předmětem smlouvy bude závazek dodavatele poskytovat zadavateli stanovené datové komunikační služby (dále jen „služby“). Služby dodavatele budou probíhat v souladu s požadavky zadavatele, které jsou uvedeny v ZADÁVACÍCH PODMÍNKÁCH A SPECIFIKACI PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY.
- Dodavatel bude povinen započít s plnohodnotným poskytováním služeb zadavateli nejpozději:
 - do 30.11.2019 v případě realizace služby,
 - od 1.12.2019 v případě zahájení poskytování služby.
- Úhrada za poskytnuté plnění bude prováděna v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území České republiky.
- Zadavatel bude povinen hradit pouze služby dodavatelem skutečně poskytnuté.
- Ceny nabídnuté dodavatelem v nabídkovém listu jsou stanoveny jako ceny závazné, nejvýše přípustné a nepřekročitelné.
- Zadavatel není povinen v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy hradit dodavateli jakékoliv finanční záruky nebo finanční zálohy. Zároveň dodavatel není oprávněn požadovat po zadavateli minimální měsíční plnění.
- Úhrada za poskytnuté služby bude zadavatelem hrazena vždy jednou měsíčně zpětně za uplynulý kalendářní měsíc (zúčtovací období) na základě faktur (daňových dokladů) vystavených dodavatelem. Měsíční plnění je vždy samostatným zdanitelným plněním.
- V případě prodloužení zadavatele s úhradou řádně fakturované ceny je dodavatel oprávněn požadovat zaplacení zákonného úroku z prodlení z nezaplacené částky ve výši odpovídající platné právní úpravě za každý i započatý den prodlení. Úrok z prodlení bude vyúčtován samostatným daňovým dokladem, splatnost smluvní pokuty činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení druhé smluvní straně.
- Reklamacie vyúčtovaných služeb se uplatňuje písemně (postačí e-mailem) na kontaktní adresu dodavatele ve lhůtě do 15 dnů.
- Dodavatel reklamaci na poskytování služby vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě do 15 dnů od doručení reklamacie. O vyřízení reklamacie pořídí dodavatel písemný záznam, který bude zaslán kontaktní osobě zadavatele, která reklamaci podávala.
- V případě, že bude dodavatel v prodlení se zahájením poskytování služby dle smlouvy, je dodavatel povinen uhradit zadavateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za první den prodlení a 2 000 Kč za každý další započatý den prodlení.
- V případě změny kontaktní osoby je povinen dodavatel i zadavatel se navzájem písemně informovat bez zbytečného odkladu poté, co ke změně této osoby dojde.
- Smlouva s dodavatelem je uzavřena do konce kalendářního měsíce, ve kterém dodavatel splní závazek poskytnout zadavateli veřejně dostupné služby elektronické komunikace za smlouvenou cenu veřejné zakázky, nejdéle však na dobu 24 měsíců. Tímto není dotčeno právo smluvních stran ukončit trvání smluvního vztahu rovněž na základě příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů z důvodu porušení povinností některou ze smluvních stran.
- Zadavatel je oprávněn vypovědět smlouvu kdykoliv bez udání důvodu, výpovědní lhůta činí 3 měsíce bez nároku na jakoukoliv kompenzaci dodavatelů.
- Vzhledem k tomu, že zadavatel je poskytovatelem zdravotní péče podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), v platném znění, a výpadek poskytovaných služeb dodavatelem by mohl zapříčinit vážné ohrožení zdraví pacientů, požaduje zadavatel zakotvit do smluvních podmínek jednorázovou smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč v případě, že výpadek poskytovaných služeb byl delší než 240 min – překročení časové lhůty Fix Time (FT) u kritické závady (CF) dle podmínek SLA v ZADÁVACÍCH PODMÍNKÁCH A SPECIFIKACI PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY, a to za každý jednotlivý případ.
- Úhradou kterékoli smluvní pokuty dle této smlouvy není dotčeno právo na náhradu škody zvláště a v plné výši. Smluvní strany tak výslovně vylučují použití § 2050 a § 2051 občanského zákoníku.
- V případě, že výpadek poskytovaných služeb bude trvat déle než 48 hodin, jedná se o podstatné porušení smlouvy a zadavatel může odstoupit od smlouvy okamžitě.

- Zadavatel je oprávněn požadovat opakované prodloužení smlouvy za podmínek sjednaných v této smlouvě vždy maximálně o 3 měsíce bez nároku na jakoukoliv kompenzaci dodavatelí.
- Jestliže zadavatel přejde po skončení smlouvy k jinému dodavateli veřejně dostupné služby elektronické komunikace, dodavatel se zavazuje umožnit přechod plynule bez zbytečného odkladu tak, aby zadavateli nenastal výpadek v elektronické komunikaci.
- Dodavatel předloží v nabídce návrhu smlouvy, který bude ze strany dodavatele podepsán statutárním orgánem nebo osobou příslušně zmocněnou; prostá kopie zmocnění bude v takovém případě součástí nabídky dodavatele.
- Dodavatel plně odpovídá za škody, které způsobí svou činností zadavateli a/nebo činností svých pracovníků a/nebo činností třetí osoby, kterou pověřil prováděním technických prací.
- Komunikace se zadavatelem bude probíhat v českém jazyce.
- Kontaktní osoby odpovědné za realizaci předmětu plnění veřejné zakázky obou stran budou uvedeny ve smlouvě (zadavatel uvede kontaktní osoby do návrhu smlouvy až před jejich podpisem s vybraným dodavatelem).
- Dodavatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (zákon o finanční kontrole), osobou povinnou spolupůsobil při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- Dodavatel souhlasí se zveřejněním všech náležitostí smluvního vztahu včetně uzavíraných smluv včetně případných dodatků a výsledků zadávacího řízení na profilu zadavatele nebo jiným způsobem, určeným zadavateli, jako přímo řízené organizací Ministerstva zdravotnictví a dále dle ustanovení § 219 odst. 1 písm. a) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, a dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zákonem stanoveným způsobem.
- Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ve vztahu ke všem informacím a skutečnostem, které se dozví o zadavateli, jeho zaměstnancích, pacientech atd. v souvislosti s uzavřením a plněním smluv, pokud tyto informace mají povahu obchodního tajemství, osobních údajů nebo mají být z jiných důvodů chráněny před zveřejněním. Dodavatel je povinen nakládat s osobními údaji a zejména s údaji o zdravotním stavu, genetickými a biometrickými údaji v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a příslušnými ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti platí rovněž o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (Zákon o zdravotních službách), a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Dodavatel se dále zavazuje, pakliže to bude v konkrétním případě relevantní, uzavřít se zadavatelem smlouvu o zpracování osobních údajů dle GDPR.
- Nedílnou součástí návrhu smlouvy bude cenová kalkulace (Položkový rozpočet – dle nabídky uchazeče z veřejné zakázky).
- Nedílnou součástí návrhu smlouvy bude dále úplný soupis služeb a požadavků uvedených v ZADÁVACÍCH PODMÍNKÁCH A SPECIFIKACI PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY.
- Fakturu bude dodavatel zadavateli zasílat na email: fakturace@upmd.eu, faktura musí splňovat veškeré zákonné podmínky pro elektronickou fakturaci.
- Splatnost faktur dodavatele činí 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení zadavateli. Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a dále bude obsahovat výčet služeb poskytnutých zadavateli.
- Fakturovaná částka je splatná bezhotovostně, a to bankovním převodem na bankovní účet dodavatele uvedený na příslušné faktuře.
- Fakturovaná částka se považuje za uhrazenou dnem, kdy bude odeslána z účtu zadavatele ve prospěch účtu dodavatele.
- Zadavatel má právo vrátit bez zaplacení fakturu, pokud tato neobsahuje náležitosti obecně závazných právních předpisů a/nebo je neúplná nebo obsahuje nesprávné údaje nebo bude-li vystavena v rozporu s termínem sjednaným ve smlouvě. V dané souvislosti zadavatel uvede důvody, pro které fakturu vrací. Dodavatel je povinen podle povahy nesprávnosti předmětnou fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury se ukončuje běh lhůty její splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží znovu od počátku ode dne, kdy je zadavateli doručena opravená nebo nově vyhotovená faktura.
- Zadavatel má právo provést zajišťovací úhradu DPH na účet příslušného finančního úřadu, a to za předpokladu, že se dodavatel stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem dle ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.
- Dodavatel prohlašuje, že jeho účet uvedený na příslušné faktuře je účtem, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup a že zůstane takovým účtem do doby splatnosti fakturované částky.
- Dodavatel nesmí postoupit pohledávku nebo její část vyplývající ze smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu zadavatele.

POŽADAVEK NA DATOVÉ SLUŽBY – GARANTOVANÉ SYMETRICKÉ PŘIPOJENÍ

1. profesionální firemní garantované symetrické datové připojení, které bude splňovat následující parametry:
 - a. minimální požadovaná symetrická rychlost 500 Mb/s (stejný upload i download)
 - b. 100% garance rychlosti
 - c. 99,8% garance dostupnosti služby
 - d. neomezená přípojka bez agregace (bez FUP), nezávislá a nebude sdílena s ostatními uživateli (agregace 1:1)
 - e. instalace a zařízené zdarma
 - f. možnost více veřejných IP adres
2. související servisní služby
 - a. SLA – neustálý monitoring služby
 - b. Přednostní technická podpora
 - c. 365/24/7 zákaznická a technická podpora
 - d. Zásah technika do 120 minut od nahlášení závady
 - e. Technické zásahy a úpravy zdarma

POŽADAVKY NA SERVIS A ÚDRŽBU

1. Service Level Agreement (SLA)

- a. V rámci poskytování servisních služeb bude dodavatel vykonávat a provádět servisní služby v takové kvalitě, aby byly dodrženy definované parametry SLA – garantované časové lhůty. Definované parametry SLA jsou aplikovány na servisní služby spojené s opravami závad.
- b. V návaznosti na kategorizaci servisních požadavků jsou definovány tyto garantované časové lhůty:

- **Response Time**

Je časová lhůta, ve které se v závislosti na kategorii závady dodavatel zavazuje zahájit práce vedoucí k odstranění závady.

- **Fix Time**

Je časová lhůta, ve které se v závislosti na kategorii závady dodavatel zavazuje provést její odstranění nebo snížení její úrovně až do úplného odstranění.

c. Klasifikace závad

o **Kritická závada (CF) – provoz systému je významně degradován se značným dopadem na poskytované služby, např. totální výpadek systému, částečný výpadek systému s významným omezením dostupnosti služeb systému uživatelům systému, řídicích systémů, ztráta konfiguračních dat (s významným dopadem na provoz systému) a takovou chybu není možné eliminovat z pozice zadavatele.**

o **Urgentní závada (UF) – chyba nemá zásadní dopad na provoz nebo dohled systému způsobené nefunkčností dohledových systémů, jde však o SW či HW problém s částečným dopadem na poskytované služby a řešení je požadováno urgentně.**

o **Normální závada (NF) – chyba nemá zásadní dopad na provoz systému, některé jeho funkce jsou však omezeny, ovšem bez dopadu na poskytované služby. Do této kategorie jsou zahrnuty i závady, které mají řešení dlouhodobějšího charakteru, jako např. závady, pro jejichž odstranění je nutné aplikovat opravnou patch výrobce softwaru, případně i zajistit správné fungování systému uživatelem akceptovaným organizačním opatřením.**

o **Požadavek (PO) – jsou servisní požadavky, či žádosti o informaci, které v případě vzniku nemají žádný dopad na provoz systému. Do této kategorie spadají i požadavky, které nejsou řešením závady, ale jedná se o dotaz nebo žádost o vysvětlení.**

- Poskytované servisní služby z pokrytých servisních modulů, na které jsou aplikovány definované parametry SLA, jsou kategorizovány dle závažnosti v souladu s dále uvedenou tabulkou. Garantované časové lhůty pro jednotlivé servisní požadavky jsou definovány v následující tabulce dle jednotlivých servisních modulů:

SLA	Response Time (RT)	Fix Time (FT)
Kritická závada (CF)	2 hod.	4 hod.
Urgentní závada (UF)	2 hod.	24 hod.
Normální závada (NF)	4 hod.	48 hod.
Požadavek (PO)	1 pracovní den	Nedefinováno

ZÁKAZNICKÁ PODPORA

1. Možnost využívání veškerých služeb dodavatele po dobu trvání smlouvy k dispozici:
 - o obchodní zástupce;
 - o jediné centrální pracoviště zákaznické podpory s možností zadávání požadavků, nahlásování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím e-mailu nebo přímého přístupu do rozhraní dodavatele;
 - o přístup k zadávání požadavků na helpdesk dodavatele 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.