

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY WIA MAX

Číslo smlouvy WIA 2019-004-047

Číslo smlouvy Muzeum MUZ/17/2020

POSKYTOVATEL

WIA spol. s r. o. se sídlem Vojtěšská 231/17, 110 00 Praha 1

IČ: 26703297, DIČ: CZ26703297, zapsaná v obchodním rejstříku u MS v Praze oddíl C vložka 88450

Bankovní spojení CZK: Raiffeisenbank a.s., č. účtu: 818279001 / 5500

Bankovní spojení EUR, USD: Citifin, spořitelní družstvo, IBAN: CZ38 2060 0000 0000 0100 6172, SWIFT: CITFCZPPXXX

Tel.: +420 225 372 055 (zákaznická linka), +420 246 035 411 (recepce), fax: +420 246 035 410, email: sales@wia.cz,
zastoupená oprávněným zástupcem Filipem Malinou, jednatelem společnosti a Tomášem Vaničkem, jednatelem společnosti

ÚČASTNÍK (SMLUVNÍ UŽIVATEL) - PODNIKATEL (PODNIKAJÍCÍ PRÁVNICKÁ OSOBA/PODNIKAJÍCÍ FYZICKÁ OSOBA)

Obchodní firma / Jméno Příjmení: **Muzeum hlavního města Prahy**
Sídlo: **Kožná 1 110 00 Praha 1 Hlavní město Praha**
Kontaktní adresa (je-li odlišná od sídla): ---
Adresa instalace 1:
Adresa instalace 2:
Adresa instalace 3:
Adresa instalace 4:
Adresa instalace 5:
Adresa instalace 6:
Adresa instalace 7:
Adresa instalace 8:
Adresa instalace 9:
Adresa instalace 10:
Adresa instalace 11:
Adresa instalace 12:
Adresa instalace 13:
Adresa instalace 14:
Adresa instalace 15:
Adresa instalace 16:
Adresa instalace 17:
Adresa instalace 18:
IČ: 00064432
DIČ: CZ00064432
Spisová značka: ---
Telefon, email: 221 012 911, muzeum@muzeumprahy.cz
Oprávněný zástupce: PhDr. Zuzana STRNADOVÁ, ředitelka,
Pověřený zástupce:

Kontaktní osoba:

Email pro zasílání dokladů: faktury@muzeumprahy.cz

UŽIVATEL (je-li odlišný od účastníka):

Obchodní firma / Jméno Příjmení: ---
Adresa instalace: ---
Kontaktní osoba: --- tel. --- email: ---

PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat účastníkovi službu WIA MAX (kombinaci služby Připojení k síti Internet a služby SIPY) dle níže uvedených parametrů a za podmínek popsanych ve Všeobecných podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací WIA, Provozních podmínkách poskytování připojení k síti internet a závazek účastníka za tyto služby platit úhradu dle této smlouvy, podmínek a ceníků. Nedílnou součástí smlouvy jsou:

- Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti WIA spol. s r.o. v aktuálním znění,
- Provozní podmínky poskytování připojení k síti internet v aktuálním znění,
- Ochrana osobních údajů ve WIA spol. s r.o. v aktuálním znění.

Úplné aktuální znění podmínek je k dispozici na [www stránkách poskytovatele](http://www.wia.cz) na adrese <http://www.wia.cz> v sekci dokumenty.

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 1

Kapacita připojení: 50 / 50 Mbps + 8 / 8 Mbps Instalační poplatek:
Agregace: 1:1 Měsíční poplatek:

**PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 2**

Kapacita připojení:	50 / 50 Mbps + 10 / 10 Mbps	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 3

Kapacita připojení:	8 / 8 Mbps + LTE	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	
Zvláštní ujednání:			

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 4

Kapacita připojení:	20 / 20 Mbps + vDSL 20 / 2 Mbps	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	
Zvláštní ujednání:	Bude přiděleno 6 veřejných IP adres IPv4.		

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 5

Kapacita připojení:	20 / 20 Mbps + vDSL 20 / 2 Mbps	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	
Zvláštní ujednání:	Bude přiděleno 6 veřejných IP adres IPv4.		

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 6

Kapacita připojení:	20 / 20 Mbps + vDSL 20 / 2 Mbps	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 7

Kapacita připojení:	vDSL 20 / 2 Mbps + LTE	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:50	Měsíční poplatek:	

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 8

Kapacita připojení:	vDSL 20 / 2 Mbps + LTE	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:50	Měsíční poplatek:	

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 9

Kapacita připojení:	8 / 8 Mbps + LTE	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 10

Kapacita připojení:	8 / 8 Mbps + LTE	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 11

Kapacita připojení:	8 / 8 Mbps + LTE	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 12

Kapacita připojení:	20 / 20 Mbps + LTE	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 13

Kapacita připojení:	20 / 20 Mbps + vDSL 20 / 2 Mbps	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 14

Kapacita připojení:	8 / 8 Mbps + LTE	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 15

Kapacita připojení:	20 / 20 Mbps + vDSL 20 / 2 Mbps	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	



PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 16

Kapacita připojení: 20 / 20 Mbps + vDSL 20 / 2 Mbps
Agregace: 1:1
Instalační poplatek:
Měsíční poplatek:

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 17

Kapacita připojení: 20 / 20 Mbps + vDSL 20 / 2 Mbps
Agregace: 1:1
Instalační poplatek:
Měsíční poplatek:

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – adresa instalace 18

Kapacita připojení: 100 / 100 Mbps
Agregace: 1:1
Instalační poplatek:
Měsíční poplatek:

PARAMETRY A CENY SLUŽBY WIA SAFELAN

Služba WIA SafeLAN sestává ze zapůjčení firewallu Fortinet uživateli, zajištění aktualizace licencí UTM (Unified Threat Management) a nastavení parametrů dle požadavků zákazníka.

Instalační poplatek: Reakční doba technika: následující pracovní den
Měsíční poplatek:

PLATNOST SMLOUVY, PLATEBNÍ PODMÍNKY

Smlouva uzavřena na dobu: určitou, 48 měsíců od data předání služby
Způsob úhrady: Bankovním převodem

Minimální doba užívání služby: ---
Výpovědní lhůta: 2 měsíce

Zvláštní ujednání:

Procedura hlášení výpadků a chybovosti konektivit:

Odpovědný zástupce účastníka zadá požadavek na jeden z kontaktů hotline poskytovatele - (telefon: 211 151 151 nebo e-mail noc@wia.cz), čímž je založen ticket v helpdesk nástroji poskytovatele. V případě, že problém s konektivitou jako první zjistí na základě údajů proaktivního monitoringu zástupce poskytovatele, založí ticket v Helpdesk systému jako první on a bez prodlení informuje odpovědnou osobu účastníka o problému s poskytovanou službou.

Poskytovatel potvrdí incident do 1 hodiny od nahlášení. Poskytovatel provádí analýzu příčin a informuje neprodleně zástupce účastníka o zjištěních a prognózách vyřešení daného problému.

Poskytovatel zjistí hlavní příčinu, vyhotoví plán k nápravě incidentu a neprodleně o všem informuje zástupce účastníka. Poskytovatel opraví incident podle plánu. Zástupce účastníka následně potvrzuje normální obnovení služby a odsouhlasí uzavření incidentu.

Reporting služby:

Poskytovatel předá nejpozději spolu s měsíčním vyúčtováním služby účastníkovi report, který bude obsahovat následující informace:

- Seznam všech dodávaných dílčích služeb;
- Informace o výpadech dílčí služby – s uvedením začátku a konce výpadku, informací o plnění či překročení SLA a s vyčíslením případné sankce;
- Informace o chybovosti dílčí služby – s uvedením, který klíčový parametr byl afektován, uvedením začátku a konce chybovosti, informací o plnění či překročení SLA a s vyčíslením případné sankce ;
- Reporting incidentů na službě poskytování firewall a DDoS.

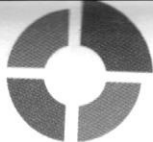
Implementace služby:

Poskytovatel se zavazuje zprovoznit službu konektivit na všech lokalitách do 2 měsíců od účinnosti smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že vyvine maximální úsilí, aby přechod ze stávajícího na nového poskytovatele (dále jen „migrace“) proběhl v co nejkratším časovém období, v čase mimo provozní dobu jednotlivých lokalit a po předchozí dohodě se zadavatelem.

Poskytovatel se zavazuje předložit 1 měsíc před plánovaným přechodem na nového poskytovatele plán migrace konektivit k vyjádření a připomínkám zástupci účastníka a dále na přípravě migrace se zástupcem účastníka intenzivně spolupracovat.

Součástí plnění služby je propojení hraničního prvku poskytovatele s prvkem účastníka, včetně souvisejícího materiálu a prací.

Poskytovatel bere na vědomí, že objekty plnění jsou památkově chráněnými objekty, a že v případě nutnosti provádět v objektech instalační a montážní práce, je povinen si vyžádat předem písemný souhlas účastníka. Zároveň bere na vědomí, že podmínky takového souhlasu může jednostranně stanovit příslušný orgán památkové péče a že s případným omezením nebo zvýšenými náklady na instalační práce nevznikne poskytovateli právo na náhradu dodatečných nákladů.



Kontaktní osoby:

1. WIA HOTLINE - tel. 211 151 151, email: noc@wia.cz
2. Osoba odpovědná za všechny poskytované služby
3. Eskalační kontakt:

Jazykem pro jednání s notline či helpdesk je český nebo slovenský jazyk.

Vyúčtování služeb:

Bude vystavena jedna souhrnná faktura za všechny poskytované služby, s odečtením případných sankcí za neplnění parametrů služeb. Faktura bude poskytovatelem vystavována na konci každého měsíce po dobu trvání smlouvy.

Faktura bude obsahovat alespoň následující náležitosti:

- a) všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
- b) přílohu, ve které dodavatel fakturované služby rozdělí podle objektů (seznam objektů viz Příloha č.2 zadávací dokumentace),

Splatnost faktury bude třicet (30) dní ode dne doručení do sídla účastníkov. Faktura včetně příloh bude zasílána elektronicky na předem danou adresu zadavatele.

Dohled poskytované služby:

Poskytovatel bude provádět dohled a monitorovat poskytované jednotlivé primární i záložní konektivity, internetovou konektivitu, umístěné routery a službu MPLS.

Poskytovatel telekomunikačních služeb bude neprodleně informovat zástupce účastníka o všech o okamžitých i plánovaných výpadcích/výlukách služeb.

Poskytovatel služeb bude analyzovat údaje o využívání služeb a průběžně navrhoval optimalizaci služeb s cílem zajistit nejvyšší možnou efektivitu a ideální poměr cena / výkon poskytovaných služeb.

Konfigurační a konzultační podpora:

Poskytovatel se zavazuje poskytnout účastníkovi po celou dobu trvání smlouvy neomezenou konfigurační a konzultační podporu týkající se všech poskytovaných služeb, jejich konfigurace, konfigurace dílčích parametrů a vlastností stejně jako konzultací k poskytovaným službám.

Poskytovatel se zavazuje poskytnout řešení těchto požadavků v režimu NBD (next business day) od nahlášení tohoto požadavku na kontaktní email/telefon. Každý takový požadavek povede k založení ticketu v helpdesk systému.

Výhrada dílčího přerušení nebo ukončení služby:

Účastník má právo po dobu trvání smlouvy kdykoliv písemným oznámením dočasně přerušit či zcela zrušit dílčí službu konektivity, vždy souběžně nejvýše tři (3) lokalit s tím, že ze strany poskytovatele cena za zrušené konektivity nebude po dobu přerušení či od data zrušení dále fakturována a nebudou uplatněny jakékoliv sankce nebo náhrada ušlého zisku. Pro ukončení provozu takové konektivity platí tříměsíční výpověď, příp. tříměsíční lhůta pro nahlášení termínu přerušení této služby. Toto ustanovení neplatí pro lokalitu Stodůlky.

Délka trvání smlouvy:

Smlouva bude uzavřena na dobu určitou, a to na 48 měsíců. Platnost smlouvy však skončí nejpozději poslední den kalendářního měsíce, v němž bude poskytovatelem vystavena faktura na cenu za poskytnuté služby, již byla v součtu s předchozí fakturací dosažena (nebo překročena) celková předpokládaná hodnota zakázky uvedená v čl. 3.3. zadávací dokumentace.

Výpověď smlouvy:

Účastník je oprávněn smlouvu jednostranně vypovědět i bez udání důvodu v tříměsíční výpovědní lhůtě. Výpovědní lhůta začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena výpověď poskytovateli. Výpověď smlouvy musí být provedena písemnou formou doporučenou zásilkou adresovanou do sídla poskytovatele prostřednictvím České pošty nebo jiného subjektu zajišťujícího poštovní služby, anebo do datové schránky poskytovatele. Během výpovědní lhůty je poskytovatel povinen zajišťovat poskytování veškerých služeb sjednaných ve smlouvě v plném rozsahu.



Mlčenlivost:

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích, které přímo nebo nepřímo získal od účastníka v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy nebo informace, které tvoří obchodní tajemství nebo mohou mít povahu obchodního tajemství účastníka nebo jakékoliv jiné důvěrné informace, které jsou mu známy („Důvěrné informace“). Poskytovatel se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu účastníka nezveřejní ani nepoužije ve svůj prospěch či prospěch třetí osoby jakoukoliv Důvěrnou informaci. Důvěrné informace jsou pokládány za důvěrné ve smyslu § 1730 občanského zákoníku, a současně za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku. Zveřejnění informací, které (a) jsou nebo se stanou veřejně známými nebo veřejně přístupnými z jiného důvodu, než je porušení smlouvy nebo které (b) je poskytovatel povinen zveřejnit nebo zpřístupnit oprávněné osobě podle platných právních předpisů, není považováno za porušení závazku mlčenlivosti, přičemž takto zveřejněné nebo zpřístupněné informace jsou i nadále Důvěrnými informacemi a závazek poskytovatele ohledně zacházení s nimi jako s Důvěrnými informacemi podle smlouvy tím nebude dotčen. Ustanovení tohoto odstavce platí i po ukončení nebo zániku této smlouvy, a to po dobu deseti let.

Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje zveřejnění této smlouvy a jejích dodatků v registru smluv.

Pojištění odpovědnosti:

Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání smlouvy v platnosti a účinnosti řádně sjednané pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozní činností na veškerá rizika spojená s jeho plněním vůči účastníkovi s tím, že minimální limit pojistného plnění pro veškeré způsobené škody bude činit nejméně

Sankce:

S nedostupností služby nebo její poruchovostí vznikne účastníkovi nárok na smluvní sankce, k jejichž úhradě je povinen poskytovatel:

- za každou hodinu nedostupnosti služby (tj. stav, kdy není funkční ani primární, ani záložní konektivita), případně je překročena SLA 99,99%;
- za každý započatý den, po který nebude služba konektivity po každý daný objekt účastníka splňovat kvalitativní parametry uvedené v bodu c) článku 3.2. zadávací dokumentace.

Součástí smlouvy je ZADÁVACÍ DOKUMENTACE k nadlimitní veřejné zakázce: „Generální dodavatel datových linek“ z 30.9.2019.

Zřízení služby DDoS ochrany bude řešeno samostatným dodatkem smlouvy v době požadavku na zřízení DDoS ochrany.

Poskytovatel bere na vědomí, že účastník má právo jednostranně postoupit práva a povinnosti z této smlouvy (nebo jejích část), a to právě v rozsahu odpovídajícímu těm instalacím v lokalitách, k nimž pozbyde právo hospodaření nebo správy, a to výlučně pouze na třetí osobu, která takové právo nabyde. V takovém případě písemně oznámí poskytovateli alespoň 1 měsíc předem, kterých adres instalace se postoupení týká, kdo je osobou postupníka a datum účinnosti postoupení. Dluh splatný před dnem postoupení práv a povinností podle předchozích vět však nelze postoupit bez souhlasu poskytovatele.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Všechny uvedené ceny jsou bez DPH. Poskytovatel a účastník sjednávají pro případ prodlení účastníka s úhradou plateb dle této smlouvy závazek účastníka uhradit poskytovateli, vedle úroku z prodlení, také smluvní pokutu ve výši z dlužné částky za každý den prodlení. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech stejné právní síly, z nichž jedno vyhotovení obdrží poskytovatel a jedno vyhotovení obdrží účastník. Smlouva se stává řádně uzavřenou a platnou dnem podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva nabývá účinnosti dnem zřízení služby.

Přílohu a nedílnou součástí této smlouvy tvoří Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti WIA spol. s r.o., Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet a Ceník administrativních poplatků. Poskytovatel a účastník se dohodli, že v případě rozporu mezi Zadávací dokumentací, touto smlouvou, Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, nebo Ceníkem mají přednost:

- 1) ustanovení Zadávací dokumentace před touto smlouvou, výše uvedenými Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami nebo Ceníkem,
 - 2) ustanovení této smlouvy před výše uvedenými Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami nebo Ceníkem.
- Z důvodů uvedených v předchozím odstavci se nepřihlíží k ustanovení Všeobecných podmínek zejména k čl. 9.7., 12.6. písm. a), 12.7. a druhé větě v čl. 14.1.



☐ Souhlasím se zasíláním obchodních sdělení a s poskytováním marketingových informací obsahujících nabídky služeb a produktů společnosti WIA spol. s r.o., a to v souladu s podmínkami Ochrany osobních údajů ve WIA spol. s r.o., se kterými jsem se seznámil před podpisem této smlouvy.

Za poskytovatele

Jméno a příjmení: Filip Malina, jednatel společnosti
Místo a datum: v Praze dne 05-02-2020
Podpis, razítko:

Účastník / Oprávněný zástupce

Jméno a příjmení: PhDr. Zuzana STRNADOVÁ, ředitelka
v Praze dne

Místo a datum: 11.2.2020
Podpis, razítko:

Jméno a příjmení: Tomáš Vaníček, jednatel společnosti
Místo a datum: v Praze dne 05-02-2020
Podpis, razítko:

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „*všeobecné podmínky*“ nebo také „*VP*“) jsou nedílnou součástí smluv o poskytování a užívání služeb elektronických komunikací, uzavíraných mezi společností WIA spol. s r.o., Vojtěšská 231/17, 110 00 Praha 1, IČ: 26703297, zapsané v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 88450, jako poskytovatelem a účastníkem.

2 Smlouva

- 2.1 Smluvní vztah, ve kterém se uplatňují tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, je sjednán smlouvou o poskytování a užívání služeb elektronických komunikací (dále jen „*smlouva*“) uzavřenou mezi účastníkem a poskytovatelem podle definice v odst. 3.2 a 3.3 těchto VP.
- 2.2 Předmětem smlouvy je zřízení jedné nebo více služeb el. komunikací, specifikovaných smlouvou, případně technickými specifikacemi, a poskytování této služby nebo služeb. Minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb je stanovena parametry služeb uvedenými ve smlouvě a ceniku konkrétní služby. Parametry mohou být ovlivněny zohledněním případné agregace a využití. Provoz v síti poskytovatele je měřen a řízen centrálně, technickými prostředky, které zajišťují dodržení parametrů služby. V případě naplnění nebo překročení kapacity připojení uživatele může tato skutečnost způsobit zhoršení některých parametrů služby (latence, ztrátovost atp.).
- 2.3 Obsah smlouvy je tvořen:

- Oboustranně akceptovanou písemně uzavřenou smlouvou mezi účastníkem a poskytovatelem nebo obsahem registrace účastníka prostřednictvím internetových stránek poskytovatele na adrese některé z předplacených služeb; případně číslovanými dodatky, které jsou označeny jako nedílná součást smlouvy, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran, budou-li uzavřeny;
- Ceniky jednotlivých služeb a Ceníkem administrativních poplatků;
- Provozními podmínkami jednotlivých služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. (dále jen „*provozní podmínky*“);
- Ochranou osobních údajů ve WIA spol. s r.o.;
- Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o.

Pro případ rozporu mezi jednotlivými výše uvedenými body, tvořícími obsah smlouvy, má přednost obsah bodu, který je uveden dříve v pořadí než ten, se kterým je v rozporu.

3 Definice pojmů

- 3.1 Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která užívá služby el. komunikací poskytované společností WIA spol. s r.o.
- 3.2 Účastník je uživatel, který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu o poskytování služeb el. komunikací. Účastník uzavřením smlouvy souhlasí s tím, že uživatel je oprávněn za účastníka převzít od poskytovatele službu/ů a případná telekomunikační zařízení dle smlouvy.
- 3.3 Poskytovatel je společnost WIA spol. s r.o., která účastníkovi poskytuje služby el. komunikací.
- 3.4 Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou plnou moc s úředně ověřeným podpisem.
- 3.5 Pověřený zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci smlouvy a podepisovat technické specifikace v příloze smlouvy. Pokud oprávněný zástupce smluvní strany neurčí písemně jinak, druhá smluvní strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle zákona.
- 3.6 Kontaktní osoba smluvní strany je osoba zajišťující přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkajícími se plnění smlouvy, dále je oprávněna přebírat od poskytovatele službu/ů, případně související zařízení, podepisovat příslušné předávací protokoly a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. Oprávněný zástupce nebo pověřený zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby osoby podle zákona. Kontaktní osobou poskytovatele jsou vždy také:
- do předání služby (změny služby): technik poskytovatele, který instaluje službu;
 - po předání služby (změny služby): operátor zákaznické linky poskytovatele ve službě.
- 3.7 Zástupce smluvní strany je některá z osob uvedených v odst. 3.4 až 3.6 VP.
- 3.8 Lokalita uživatele je prostor účastníkem ve smlouvě určený pro instalaci telekomunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti.
- 3.9 Zřízení služby je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění účastníkem požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě. Nebyl-li předávací protokol podepsán, rozumí se zřízením služby okamžik prvního použití služby.

- 3.10 Zřízení změny služby je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění účastníkem požadované změny již poskytované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě. Nebyl-li předávací protokol podepsán, rozumí se zřízením změny služby okamžik prvního použití změněné služby.

- 3.11 Minimální doba užívání služby je období, ve kterém není účastník oprávněn uzavřenou smlouvu vypovědět. Minimální doba užívání služby je uvedena ve smlouvě nebo technické specifikaci a počíná běžet okamžikem zřízení služby. Do běhu minimální doby užívání služby se nezapočítává doba, po kterou byla služba poskytována zdarma nebo poskytování služby bylo přerušeno na žádost účastníka.

4 Povinnosti obou smluvních stran

- 4.1 Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou smluvní stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení nebo kvalitu a termíny plnění závazků vyplývajících ze smlouvy. To se týká především, ale nikoli výlučně těchto skutečností:
- změna údajů uvedených ve smlouvě;
 - kontaktní údaje, zejména telefonní číslo a emailová adresa;
 - změna v osobách oprávněných zástupců, pověřených zástupců, kontaktních osob;
 - omezení právní subjektivity smluvní strany, např. předběžným soudním opatřením;
 - změna v platnosti oprávnění potřebných k plnění smlouvy.
- 4.2 Za účelem následného prokázání identifikace účastníka při uzavření smlouvy uděluje účastník poskytovateli souhlas s pořízením opisu nebo kopie údajů nutných k identifikaci účastníka z předložených dokumentů a s jejich následnou archivací.

5 Povinnosti poskytovatele

- 5.1 Poskytovatel je povinen zřídit každou jednotlivou požadovanou službu za podmínek, v cenách a termínech podle smlouvy. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, lhůta pro zahájení poskytování služby, resp. pro změnu služby, je maximálně 60 dnů od podpisu smlouvy či jejího dodatku.
- 5.2 Poskytovatel je povinen umožnit účastníkovi nepřetržitě užívání služby/eb v rozsahu, za podmínek a v cenách uvedených ve smlouvě.
- 5.3 Poskytovatel je povinen provést účastníkem požadovanou změnu parametrů poskytované služby, oboustranně potvrzenou, nejpozději v termínech pro provedení změny uvedených ve smlouvě nebo jejich dodatcích.
- 5.4 Poskytovatel je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě.
- 5.5 Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, kterou nezpůsobil ani nezavinil uživatel. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti uživatelem, a to na náklady účastníka za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a účastníkem zvlášť pro každý případ.
- 5.6 Poskytovatel je povinen dle zákona oznámit v předstihu účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.
- 5.7 Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytované službě. Zveřejněním se rozumí uvedení změny na www stránkách poskytovatele.

6 Povinnosti účastníka

- 6.1 Účastník je povinen poskytovatele neprodleně informovat o změně svých údajů dle odst. 4.1 VP.
- 6.2 Účastník je povinen hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy.
- 6.3 Účastník odpovídá za to, že zařízení, které připojuje uživatel k zařízení poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno. Účastník odpovídá za stav zařízení, které uživatel připojuje k zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů.
- 6.4 Účastník je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě případných stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita uživatele (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení.
- 6.5 Účastník je povinen zajistit nebo umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou.
- 6.6 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky, popsané v provozních podmínkách, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny.

- 6.7 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě uživatele proti stavu při zřízení služby, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel. Účastník je povinen zajistit, aby uživatel učinil veškerá opatření zabraňující nepovoleným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v lokalitě uživatele.
- 6.8 Účastník, který není operátorem dle zákona č. 127/2005, zákon o elektronických komunikacích, v platném znění, (dále jen „ZoEK“) nesmí poskytované služby poskytovat třetím osobám.
- 6.9 V případě, že dojde za trvání smlouvy ze strany účastníka/uživatele k poškození či ztrátě zařízení poskytovatele, které/á má účastník od poskytovatele v pronájmu nebo zapůjčené/á, je poskytovatel oprávněn účastníkovi takové/á zařízení vyfakturovat.

7 Práva smluvních stran

- 7.1 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi smluvní pokutu z prodlení v úhradě plateb za poskytované služby stanovenou v odst. 11.1 VP.
- 7.2 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi poplatky související s poskytováním služeb dle ceníku příslušné služby a Ceníku administrativních poplatků.
- 7.3 Účastník má právo na vrácení části poplatků zaplacených za období, ve kterém služba měla být podle smlouvy poskytována a poskytována nebyla nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě, než je uvedeno ve smlouvě, vyjma situace popsané v čl. 8 VP. Výše a způsob vrácení části poplatku je specifikován v odst. 11.2 VP.
- 7.4 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi dle Ceníku administrativních poplatků náklady na vyřazení z databázi odesílatelů nevyžádané pošty (spamů), o které může účastník poskytovatele požádat písemně, a to způsobem dle odst. 17.1 a), b) VP.
- 7.5 Aktuální verze ceníků příslušných služeb a Ceníku administrativních poplatků jsou dostupné na internetových stránkách poskytovatele.
- 7.6 Poskytovatel je v rámci úspory systémových prostředků oprávněn bez náhrady mazat data účastníka/uživatele (emailové zprávy, historie hovorů, údaje o datových přenosech, atd.) starší 3 let.

8 Důsledky neplacení nebo opožděného placení

- 8.1 Poskytovatel výslovně upozorňuje účastníka na důsledky neplacení nebo opožděného placení za poskytnuté služby elektronických komunikací.
- 8.2 Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, poskytovatel upozorní účastníka způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, a stanoví náhradní lhůtu plnění v trvání jednoho týdne ode dne dodání upozornění. Upozornění odeslané elektronicky je považováno za dodané 24 hodin po odeslání upozornění prostřednictvím elektronické pošty na poslední známou emailovou adresu účastníka.
- 8.3 Po marném uplynutí náhradní lhůty dle odst. 8.2 VP může poskytovatel uživateli omezit či dočasně pozastavit poskytování dotčené služby.
- 8.4 Pro případ omezení či pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení ze strany účastníka se nejedná o neposkytnutí služby ze strany poskytovatele.
- 8.5 Veškerá ustanovení čl. 8 VP se použijí i v případě neplacení nebo opožděného placení trvale vratné finanční zálohy dle odst. 9.7 VP.

9 Cena a platební podmínky

- 9.1 Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní.
- 9.2 Pokud není v rámci konkrétních ustanovení dotčených dokumentů uvedeno jinak, jedná se o ceny v tuzemské měně bez daně z přidané hodnoty.
- 9.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc a splatnost vyúčtování/faktury je 14 dní.
- 9.4 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Cena změněná v souvislosti se změnou některé služby se účtuje počínaje momentem následujícím po provedení změny služby. Pokud dojde ke zrušení některé služby, pravidelné měsíční platby se přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni zrušení služby.
- 9.5 Vyúčtování/faktura má náležitosti daňového dokladu dle zákona.
- 9.6 Účtované částky musí být bezhotovostně převedeny na účet Poskytovatele do data splatnosti uvedeného na vyúčtování/faktuře, jinak je účastník v prodlení. Případné platby ze zahraničních účtů nebo účtů v cizí měně musí být odeslány v režimu OUR – všechny poplatky k tíži plátce.
- 9.7 Poskytovatel má právo požadovat po účastníkovi trvalou vratnou finanční zálohu. Záloha je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude účastníkovi vrácena nejpozději ve lhůtě 30 dní po ukončení smlouvy. V případě, že účastník bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků, poskytovatel má právo trvalou vratnou finanční zálohu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.
- 9.8 Při uzavření smlouvy s účastníkem, který má trvalý pobyt mimo území České republiky, má poskytovatel právo, před zahájením poskytování služby, požadovat za účelem zajištění povinností plynoucích ze smlouvy jistinu, a to až do výše odpovídající součtu ceny zařízení poskytovatelem zapůjčeného účastníkovi a dvěma pravidelným měsíčním platbám dle smlouvy. Jistina je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude účastníkovi vrácena nejpozději ve lhůtě 30 dní po ukončení smlouvy. V případě, že účastník jistinu dle zálohové faktury neuhradí, je

poskytovatel oprávněn od takové smlouvy bez zbytečného odkladu odstoupit. V případě, že účastník bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků, poskytovatel má právo jistinu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.

10 Přenositelnost telefonního čísla

- 10.1 Požádá-li účastník o přenos telefonního čísla od jiného poskytovatele do sítě poskytovatele, je poskytovatel povinen, v souladu s právními předpisy, přenos zajistit.
- 10.2 K přenosu telefonního čísla od jiného poskytovatele je nutné poskytovateli doručit:
- Pro přenesení pevného čísla: Účastníkem řádně vyplněný a podepsaný formulář CAF (účastnický autorizační formulář). Poskytovatel odpovídá za řádné doručení formuláře CAF opouštěnému poskytovateli, bez kterého nemůže být číslo přeneseno. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě čtyř (4) pracovních dní, případně ve lhůtě delší, byla-li ve formuláři CAF taková uvedena;
 - Pro přenesení mobilního čísla: Identifikátor ČVOP (číslo výpovědi opouštěného poskytovatele), který účastník získá od opouštěného poskytovatele.
- 10.3 Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby. Poskytovatel a účastník se dohodnou na datum přenesení čísla, v souladu s odst. 10.2 VP. Poskytovatel má právo toto datum změnit z kapacitních a technických důvodů na nejbližší vhodný termín – v takovém případě je povinen účastníka o novém termínu předem informovat. Pro všechna čísla přenášená na základě jedné objednávky přenesení musí být zvoleno stejné datum přenesení.
- 10.4 Za přenesení čísla platí účastník cenu dle platného ceníku. U předplacených služeb je cena za přenesení čísla odečtena z kreditu účastníka v okamžiku zadání objednávky. Nedojde-li k přenesení čísla, úhrada ceny za přenesení čísla se nevrací, nešlo-li o důvod na straně poskytovatele.
- 10.5 Přenesení telefonního čísla od poskytovatele k jinému poskytovateli provádí nový poskytovatel podle svých podmínek a platných právních předpisů. Pro přenesení čísla je účastník povinen podat u poskytovatele výpověď smlouvy. V případě přenosu mobilního čísla získá účastník od poskytovatele jako doklad o platném ukončení smlouvy ČVOP, kterým se bude identifikovat u nového poskytovatele. Pokud přenesení čísla z jakéhokoli důvodu neproběhne, je na výpověď pohlíženo jako na vzatou zpět a smlouva platí v nezměněném rozsahu dále. Poskytovatel je oprávněn odmítnout přenesení čísla z důvodů uvedených v platných právních předpisech (zejména čl. 5 OOP/10/10.2012-12).
- 10.6 Přenesení čísla nezaniká povinnost účastníka zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli. Nevýčerpaný kredit u předplacených služeb nelze převést k jinému poskytovateli a propadá poskytovateli. Po přenesení čísla může účastník využívat pouze služby nabízené novým poskytovatelem. Nastavení služeb se nepřenáší.
- 10.7 Dojde-li k předčasnému ukončení smlouvy nebo služby na základě výpovědi s přenesením (zejména před uplynutím minimální doby užívání služby/před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena), je poskytovatel oprávněn vyúčtovat a účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v odst. 12.7 a 18.5 VP.
- 10.8 Účastník může v rámci jedné objednávky přenesení přenést více svých telefonních čísel. Každé z přenášených čísel musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. Není-li k přenesení uvolněno být jediné číslo obsažené v objednávce, je celá objednávka zamítnuta.
- 10.9 Požádá-li účastník o přenesení telefonního čísla, dojde k zániku smlouvy nejpozději ve lhůtě 10 dnů, která začne běžet, jakmile účastník učiní vůči poskytovateli právní jednání k ukončení poskytování služby a podá u něj žádost o přenesení telefonního čísla. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy nebo ukončení služby je kratší než 10 dnů nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. Účastník se po učinění požadavku na přenesení telefonního čísla může s poskytovatelem dohodnout na pozdějším datu zániku smlouvy.

11 Záruky a sankce

- 11.1 Smluvní pokuta z prodlení v úhradě plateb je stanovena ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 11.2 Účastník má právo, na základě písemné žádosti, na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období delší než 15 minut, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu a případu dle čl. 8 VP, ve kterém služba nebyla poskytována nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě, než uvádí smlouva. Toto právo účastník ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo byť i částečně z viny uživatele nebo zásahem vyšší moci. V případě částečného zavinění uživatelem smluvní strany dohodnou přiměřeně snížení částky k vrácení. Vracení částky se provede odečtem z částky poplatků za službu účtované v příslušném nebo následujícím zúčtovacím období.

12 Vznik, změna a ukončení smlouvy

- 12.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. Doba trvání smlouvy je uvedena v provozních podmínkách jednotlivých služeb, případně ve smlouvě nebo jejím dodatku.

- 12.2 Při změně smlouvy na žádost účastníka před zřízením služby, např. při změně umístění lokality uživatele, a to z důvodů, které nenastaly na straně poskytovatele, je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- 12.3 Smlouva nebo část smlouvy zahrnující některé služby může být ukončena dohodou, výpovědí, výpovědí s přenesením, odstoupením, smrtí nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce, uplynutím doby, na kterou byla sjednána.
- 12.4 Účastník je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s výpovědní dobou v délce 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
- 12.5 Účastník je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou v délce 24 hodin až 30 dnů, podle volby účastníka, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli z důvodu:
- a) poskytovatel nezřídil požadovanou službu ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby;
 - b) poskytovatel neprovedl požadovanou změnu služby ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby;
 - c) poskytovatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení účastníka.
- 12.6 Poskytovatel je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou:
- a) v délce 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkovi, není-li ve smlouvě stanoveno jinak;
 - b) v délce 24 hodin až 30 dnů, podle volby poskytovatele, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkovi z důvodu:
 - (i) účastník přes upozornění poskytovatele soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za poskytnuté služby; Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování za služby po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence 3 nezaplacených vyúčtování za služby.
 - (ii) účastník nebo uživatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení poskytovatele;
 - (iii) účastník nebo uživatel opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou službu elektronických komunikací nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo se zákony platnými v ČR;
 - (iv) dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na majetek účastníka nebo je proti účastníkovi vedeno insolvenční řízení;
 - (v) vůči účastníkovi je nařízena exekuce.
- Pro případ výpovědi dle odstavce 12.6 VP se za den doručení písemné výpovědi považuje desátý den po jejím odeslání poskytovatelem.
- 12.7 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi jednorázový poplatek rovný součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby, do konce sjednané minimální doby užívání služby, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi jednorázový poplatek rovný součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy, do konce sjednané doby trvání smlouvy, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 12.8 Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, a to nikoli dle odst. 12.5 VP, je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- 12.9 Při ukončení smlouvy je účastník povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od ukončení smlouvy, vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Věci nevrácené v uvedeném termínu budou poskytovatelem účastníkovi vyfakturovány.
- ### 13 Reklamac
- 13.1 Pokud účastník dojde k názoru, že poskytovatel nepostupuje podle smlouvy a nedostatek nelze odstranit přímou dohodou, uplatní u poskytovatele reklamaci některé z těchto skutečností:
- a) reklamaci vad poskytnuté služby;
 - b) reklamaci vyúčtování cen za poskytnuté služby.
- 13.2 Reklamaci uplatňuje účastník písemným sdělením podepsaným kontaktní osobou, pověřeným zástupcem nebo oprávněným zástupcem účastníka

- prokazatelně zaslaným poskytovateli způsobem dle odst. 17.1 a), b) VP. Reklamaci je nutno uplatnit do 2 měsíců od vystavení příslušného vyúčtování, ve kterém reklamovaná skutečnost měla být zohledněna, jinak právo na reklamaci zanikne.
- 13.3 Poskytovatel rozhodne o uznání nebo neuznání reklamace a do 1 měsíce po doručení reklamace písemně nebo prostřednictvím elektronické pošty informuje o výsledku posouzení účastníka. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, rozhodne poskytovatel o uznání nebo neuznání reklamace do 2 měsíců ode dne doručení reklamace.
- 13.4 Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na splatnost účtovaných částek. V případě, že je uznána reklamace ohledně výše vyúčtované částky nebo způsobu vyúčtování, poskytovatel vrátí případný přeplatek účastníka z toho plynoucí, a to do 30 kalendářních dnů po rozhodnutí na bankovní účet účastníka. Na základě dohody s účastníkem může poskytovatel přeplatek vrátit účastníkovi formou odečtu z částky poplatků za službu účtované v nejbližším následujícím účtovacím období.
- 13.5 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace může účastník podat námitku u odboru Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast.
- 13.6 Reklamace zařízení dodaných účastníkovi poskytovatelem se řídí ustanoveními Občanského zákoníku.
- ### 14 Odpovědnost za škodu
- 14.1 Smluvní strana odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku vzniklou prokazatelně jejím zaviněním druhé straně, a to s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je odpovědná smluvní strana povinna uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši 1.000.000,- Kč. Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk ani za jiné škody.
- 14.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi/uživateli vznikne následkem poruchy, opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části, vyjma škody vzniklé účastníkovi/uživateli na jeho zařízení prokazatelným zaviněním poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu, která účastníkovi/uživateli vznikne následkem útoku hackerů, DDoS útoků nebo je způsobena počítačovými viry.
- 14.3 Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu zaviněnou poskytovatelem, účastník zaplatí částku v příslušné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.
- 14.4 Jakmile poskytovatel uzná nebo účastník prokáže škodu zaviněnou účastníkovi poskytovatelem, příslušná částka za škodu se použije k vyrovnání splatných pohledávek poskytovatele za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k vyrovnání částky za škodu nepostačí, poskytovatel odečte částku v příslušné výši nebo její zbytek od částky účtované účastníkovi za služby v nejbližším následujícím účtovacím období. Pokud to k vyrovnání částky za škodu nepostačí, zbylou část převede bankovním převodem do konce bezprostředně následujícího účtovacího období na účet účastníka.
- 14.5 Pokud je smlouva ukončena před uhrazením částky za škodu, poskytovatel uhradí zbytek částky za škodu do 30 kalendářních dnů po ukončení smlouvy bankovním převodem na účet účastníka.
- ### 15 Ostatní ustanovení
- 15.1 V případě prodeje technického zařízení/zboží poskytovatelem účastníkovi nabude vlastnické právo k danému technickému zařízení účastník úplným zaplacením kupní ceny.
- 15.2 Smluvní vztah mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak Zákonem o elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem.
- 15.3 Smlouva může být uzavřena v českém i anglickém jazyce. V případě, že je podepsáváno i vyhotoveno v anglickém jazyce, je rozhodné české znění.
- 15.4 Všechna ustanovení smlouvy budou vykládána v souladu s účelem, pro který je smlouva uzavírána.
- 15.5 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují v případě potřeby neplatné ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit.
- 15.6 Všechny spory, vzniklé z těchto smluv nebo v souvislosti s nimi, budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou.
- ### 16 Důvěrnost informací
- 16.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.
- 16.2 Za obchodní tajemství ve smyslu odst. 16.1 VP se nepovažuje údaj, který má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
- a) údaj je před sdělením již veřejně známý nebo veřejně dostupný;
 - b) údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů - v takovém případě je sdělující smluvní strana povinna druhou stranu informovat;
 - c) údaj byl sdělujícímu znám ještě před uzavřením smluvního vztahu s druhou stranou.

16.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, účastník souhlasí s uvedením názvu společnosti účastníka v referenčním listu poskytovatele.

17 Komunikace mezi smluvními stranami

17.1 Smluvní strany se dohodly, že budou využívat tyto způsoby vzájemné komunikace:

- a) písemně – doporučenou poštou, datovou schránkou, kurýrem nebo faxem s potvrzením doručení;
- b) elektronickou poštou;
- c) telefonicky nebo ústně.

17.2 Běžná informativní sdělení lze druhé smluvní straně předávat ústně, telefonicky a elektronickou poštou.

17.3 Hlášení technických problémů provede uživatel nebo účastník telefonicky na zákaznické lince poskytovatele číslo +420 225 372 055 nebo elektronickou poštou na emailové adrese noc@wia.cz.

17.4 Žádost o změnu kontaktních údajů účastníka zašle účastník poskytovateli elektronickou poštou na emailovou adresu noc@wia.cz.

17.5 Faktury za vyúčtování služeb a ostatní služby zasílá poskytovatel účastníkovi elektronickou poštou na emailovou adresu určenou účastníkem pro zasílání účetních dokladů. Pokud požaduje účastník zaslání faktur za vyúčtování služeb a ostatních služeb v listinné podobě prostřednictvím pošty, může mu poskytovatel účtovat poplatek dle aktuálního Ceníku administrativních poplatků.

17.6 Dodatky ke smlouvě, reklamace služeb, upozornění na podstatné porušení smlouvy, výpověď smlouvy, změny parametrů smlouvy nebo změny smluvních stran musí být vždy provedeny písemně dle odst. 17.1 a) VP.

17.7 Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze smluvních stran uplatňovány jakékoliv právní nároky, musejí být předána druhé smluvní straně písemně k rukám zástupce druhé smluvní strany podle odst. 3.7 VP.

17.8 Všechna písemná sdělení a sdělení odeslaná prostřednictvím elektronické pošty musejí, kromě vlastní informace, obsahovat všechny tyto náležitosti:

- a) identifikace smluvní strany a smlouvy;
 - b) datum odeslání sdělení;
 - c) jméno, podpis a kontaktní telefonní číslo kontaktní osoby odesílatele.
- Obsah sdělení musí být dostatečně určitý, jasný a srozumitelný, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení učiněná stanovenou formou dle těchto VP.

17.9 Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v odst. 17.7 VP způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou smluvní stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou smluvní stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou splněny zároveň všechny tyto podmínky:

- a) předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena;
 - b) obsah předběžné informace je dostatečně určitý, jasný a srozumitelný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany;
 - c) do 2 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle odst. 17.8 VP.
- Pokud kterákoliv z uvedených podmínek není splněna, předběžná informace nemusí být příjemce akceptována.

18 Zvláštní ustanovení týkající se smluv uzavíraných se spotřebitelem

18.1 Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

18.2 Sdělení před uzavřením smlouvy:

- a) Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby.
- b) Případná povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu je požadována v případě individuálních a specifických požadavků ze strany účastníka nebo v případě dle odst. 9.8 VP.
- c) Nejkratší doba, po kterou bude smlouva strany zavazovat, je upravena v rámci jednotlivých smluv.
- d) Údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno účtovací období, kterým je jeden měsíc, je upraven v rámci jednotlivých smluv.
- e) Je-li účastníkem spotřebitel, má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14ti dnů. Podmínky, lhůty a postupy pro uplatnění tohoto práva jsou obsaženy v odst. 18.3 VP.
- f) V případě odstoupení od smlouvy ponese účastník spotřebitel náklady spojené s případným navrácením zboží a v případě smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředků komunikace na dálku náklady za případné navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- g) V případě odstoupení od smlouvy je účastník spotřebitel povinen uhradit poměrnou část ceny za poskytování služby, jejíž plnění již začalo.
- h) Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů: Účastník spotřebitel se může obrátit se svojí stížností na poskytovatele prostřednictvím emailu, faxu, doporučené pošty či telefonicky. Dále se

účastník spotřebitel, v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, může se svojí stížností (se svým podnětem) obrátit na Český telekomunikační úřad (internetové stránky Českého telekomunikačního úřadu: www.ctu.cz) v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací a na Českou obchodní inspekci (internetové stránky České obchodní inspekce: www.coi.cz) v případě ostatních sporů jako na příslušné subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

i) Uzavírat smlouvu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku mohou pouze osoby, které jsou k těmto právním úkonům způsobilé. Nezletilí mohou uzavírat smlouvu pouze v rozsahu jejich způsobilosti ve smyslu § 31 a § 32 Občanského zákoníku (dále jen „OZ“). Osoba vykonávající dohled nad nezletilým odpovídá za škody vzniklé poskytovateli jednáním nezletilého dle § 2920 a § 2921 OZ.

j) Uzavřená smlouva je poskytovatelem archivována elektronicky, prostřednictvím systému poskytovatele, po dobu nejméně 2 let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění. Poskytovatel umožní účastníkovi spotřebiteli přístup k uzavřené smlouvě formou výpisu z elektronického systému poskytovatele.

k) Smlouvu může účastník spotřebitel uzavřít pouze v jazyce českém. Pokud vznikne pro potřebu účastníka spotřebitele překlad textu smlouvy, platí výklad smlouvy v českém jazyce.

l) Postup vedoucí k uzavření smlouvy je patrný z těchto VP, z provozních podmínek jednotlivých služeb a z procesu objednávání na internetových stránkách poskytovatele. Účastník má možnost objednávku před jejím odesláním zkontrolovat a v případě potřeby změnit či opravit.

18.3 Odstoupení od smlouvy ze strany účastníka spotřebitele

a) V případě uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má účastník spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14-ti dnů ode dne uzavření smlouvy.

b) Účastník spotřebitel může od smlouvy odstoupit prostřednictvím elektronické pošty na adresu sales@wia.cz, faxu uvedeného na internetových stránkách poskytovatele, korespondenčně na adresu: WIA spol. s r.o., Štěpánská 61, 110 00 Praha 1, nebo osobně na adresu: WIA spol. s r.o., Štěpánská 61, 110 00 Praha 1. V odstoupení od smlouvy uvede účastník spotřebitel číslo smlouvy, případně číslo objednávky, číslo bankovního účtu pro případné vrácení peněz, kontaktní údaje (email, telefon) a přiloží kopii smlouvy.

c) Odstoupí-li účastník spotřebitel od smlouvy, zašle doporučenou poštou na adresu: WIA spol. s r.o., Štěpánská 61, 110 00 Praha 1, nebo předá poskytovateli na adresu WIA spol. s r.o., Štěpánská 61, 110 00 Praha 1 bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14ti dnů od odstoupení od smlouvy, zařízení zapůjčené od poskytovatele za účelem poskytování služby, případně zboží, které od poskytovatele obdržel (úplně, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal) a to na své náklady.

d) Odstoupí-li účastník spotřebitel od smlouvy, dle které bylo účastníkovi spotřebiteli dodané rovněž zařízení (zboží), poskytovatel není povinen vrátit přijaté prostředky za toto zboží účastníkovi spotřebiteli dříve, než mu účastník spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží poskytovateli odeslal.

e) Účastník spotřebitel bere na vědomí, že odpovídá poskytovateli za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

18.4 Účastník spotřebitel uzavřením smlouvy s poskytovatelem výslovně žádá poskytovatele, aby poskytovatel, v souladu s ustanovením § 1823 OZ, započal s poskytováním služeb ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy. Účastník spotřebitel bere na vědomí, že odstoupí-li od smlouvy, uhradí poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.

18.5 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný jedné pětíně součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo jedné pětíně součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby, do konce sjednané minimální doby užívání služby, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný jedné pětíně součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné pětíně součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy, do konce sjednané doby trvání

smlouvy, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

- 18.6 Účastník spotřebitel je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu určitou za stejných podmínek jako smlouvu na dobu neurčitou, tedy postupem dle odst. 12.4 VP a za použití podmínky dle odst. 18.5 VP.
- 18.7 Poskytovatel je povinen informovat účastníka spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník spotřebitel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

19 Závěrečná ustanovení

- 19.1 Poskytovatel je oprávněn z důvodu zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií, inflace, změny právních předpisů, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele měnit smluvní podmínky (měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty, které tvoří obsah smlouvy) v částech týkajících se níže uvedených oblastí smluvních ujednání: cena služby; způsob a podmínky vyúčtování; způsob a podmínky plateb za služby; způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb; změna služby; rozsah práv a povinností poskytovatele a účastníka; doba trvání smlouvy a služby; způsob a podmínky ukončení smlouvy a služby; způsob doručování účastníkovi; způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace; smluvní pokuty; odpovědnost za škodu; výhrady ve vztahu k právním předpisům; ujednání upravená právními předpisy, rozhodnutím soudu či správního orgánu; zpracování a uchovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup - na internetových stránkách poskytovatele. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění, a to společně s aktuální fakturou za vyúčtování služeb. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat, a to způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Účastník má právo požádat o ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny. Změna smluvních podmínek se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní doba.

Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1.10.2017

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet stanovují podrobné podmínky pro poskytování služby připojení k síti Internet.

2 Definice pojmů

- 2.1 Všeobecné podmínky: Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- 2.2 Provozní podmínky: Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet společnosti WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- 2.3 Podmínky: Souhrnné Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.
- 2.4 Koncové zařízení: Zařízení poskytovatele umístěné v lokalitě uživatele, na kterém dochází k poskytnutí přístupu ke službě. Účastník nesmí žádným způsobem zasahovat do fyzické instalace nebo konfigurace koncového zařízení ani umožnit třetím osobám přístup (fyzický ani vzdálený) k těmto zařízením, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel. Účastník je povinen zajistit na své náklady bezvýpovědně napájení koncového zařízení a zdržet se bezdůvodného odpojení koncového zařízení od elektrické sítě.
- 2.5 Koncový bod služby: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve smlouvě nebo technickém projektu uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem port v koncovém zařízení nebo zabezpečená WiFi síť koncového zařízení.
- 2.6 Síť uživatele: Zařízení, případně soubor zařízení, která jsou připojena za koncovým bodem služby nebo zařízení připojená do WiFi sítě koncového zařízení. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.7 Služba: Zprostředkování přístupu uživatelů k síti Internet (přepřevod informací uživatele z/do sítě Internet) při využití datové sítě poskytovatele.
- 2.8 Závada: Přerušení služby nebo provoz služby, při němž jsou hodnoty parametrů provozu služby mimo povolené meze.
- 2.9 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z všeobecných podmínek, případně ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.

3 Zřízení služby

- 3.1 Poskytovatel a účastník uzavřou Smlouvu o připojení k síti Internet nebo Smlouvu o poskytování služby WIA MAX nebo Rámcovou smlouvu s jednotlivými technickými specifikacemi. V případě nestandardního technického řešení může být ke smlouvě přiložen technický projekt, který obsahuje popis technického řešení požadavků účastníka na provozní parametry služby.
- 3.2 Poskytovatel zřizuje koncový bod na základě údajů ve smlouvě, příp. technického projektu.
- 3.3 Zřízení koncového bodu v termínu je podmíněno tím, že účastník:
 - a) ve smlouvě nebo v technickém projektu přesně a definitivně určil jeho umístění;
 - b) zajistil souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s instalací, pokud je nutný;
 - c) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování technického řešení, pokud je nutný;
 - d) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, pokud jsou nutná;
 - e) odsouhlasil technický projekt, pokud byl zpracován;
 - f) zajistil prostředí pro jeho instalaci;
 - g) umožnil přístup do prostor, kde bude umístěn.
- 3.4 Po zřízení koncového bodu poskytovatel nakonfiguruje a zprovozní službu.
- 3.5 Po zprovoznění služby pověřené osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší Předávací protokol. Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo jejím prvním využitím.
- 3.6 Termíny zřízení služby resp. zřízení změny služby platí pouze za předpokladu, že existuje souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, a že úřední povolení jsou vydána v základní správní lhůtě.

4 Změna parametrů služby

- 4.1 Při změně parametrů služby obě smluvní strany podepíší, na základě požadavku účastníka zpracovaný, dodatek smlouvy nebo novou technickou specifikaci.
- 4.2 Na základě dodatku smlouvy nebo nové technické specifikace poskytovatel provede změnu. V případě, že jde o změnu umístění koncového bodu, pro nové umístění platí podmínky jako při zřízení služby. Po zprovoznění změny služby kontaktní osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší Předávací protokol. Změna služby je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo prvním využitím změněné služby.

5 Zrušení služby

- 5.1 Po zrušení služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného prodlení vrátit druhé smluvní straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany. K tomu účelu účastník mimo jiné zajistí, aby poskytovateli byly zpřístupněny na dobu nezbytnou pro demontáž prostory, v nichž je umístěno zařízení poskytovatele.

6 Provoz služby

- 6.1 Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve smlouvě, v jejích přílohách, technických specifikacích a dalších ujednáních.
- 6.2 Služba je poskytována nepřetržitě - 24 hodin denně, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.
- 6.3 Parametry provozu služby, povolené meze jejich hodnot při provozu služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení ITU-T příslušných povolených hodnot upřesněných podle úrovně garantované kvality služby, na kterou odkazuje technická specifikace konkrétní služby.
- 6.4 Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, se vypočte měsíční dostupnost jako podíl

$$\text{Dostupnost služby} = \frac{(T_s - T_n)}{T_s} \times 100\%$$

kde T_s = doba trvání služby v měsíci
 T_n = doba nedostupnosti služby

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjadřuje v procentech zaokrouhleně na tři desetinná místa.

- 6.5 Doba trvání služby v měsíci T_s je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.
- 6.6 Doba nedostupnosti služby T_n je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele.
- 6.7 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník na požádání bezodkladně neumožnil poskytovateli provést servisní zásah na zařízení poskytovatele umístěném v lokalitě koncového bodu uživatele.
- 6.8 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen účastníkovi oznámit alespoň 3 pracovní dny předem zasláním emailu na adresu uvedenou v technickém projektu nebo ve smlouvě. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci T_s .

- 6.9 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášená distribuční sítí poskytovatele a vést jejich evidenci vyžadovanou zákonem.
- 6.10 Účastník je povinen učinit dostatečná opatření pro zabránění zneužití služby k obtěžování, omezování, případně ohrožování ostatních uživatelů sítě Internet a to zejména rozesláním nevyžádané elektronické pošty a útoky na hmotné i duševní vlastnictví ostatních uživatelů. Pokud bude takové zneužití objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn učinit kroky nutné k zamezení pokračování takové činnosti. Účastník je povinen aktivně spolupracovat při realizaci opatření, která zneužití služby zabrání. Účastník nese veškerou odpovědnost za škody způsobené zneužitím poskytované služby.

7 Provozní dohled a servis

- 7.1 Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra (NOC) nepřetržitý dohled nad provozem služby, technickou podporu a přijímá jeho prostřednictvím hlášení závad.
- 7.2 Poskytovatel zajišťuje znovuzprovoznění služby v případě, že závada je zjištěna na straně poskytovatele. Závada, o níž poskytovatel objektivně zjistí, že nemá příčinu na straně poskytovatele nebo že ji zavinil účastník, či uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závad.
- 7.3 Oznámení vzniku závady probíhá mezi kontaktní osobou účastníka a operátorem zákaznické linky poskytovatele. Smluvní strana, která zjisti vznik závady, oznámí to bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závadu teprve až po ověření, že závada není na jeho straně.
- 7.4 U sdělení spojených se vznikem nebo opravou závady se zásadně předpokládá, že na jejich základě budou vzneseny právní nároky. Proto se oznamují postupem uvedeným ve všeobecných podmínkách, s tím, že obsah sdělení musí mít tyto náležitosti:
 - a) identifikace účastníka a smlouvy;
 - b) identifikace služby (tj. adresa umístění koncového bodu);
 - c) identifikace zařízení nebo koncového bodu, na němž se projevuje závada;
 - d) popis závady;
 - e) čas, kdy se závada projevila;
 - f) čas odeslání sdělení;
 - g) jméno a podpis kontaktní osoby a spojení na ni.
- 7.5 Pokud by forma sdělení podle předchozího odstavce způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze sdělit předběžnou informaci definovanou ve všeobecných podmínkách jinou efektivnější cestou.
- 7.6 Vznik závady je určen okamžikem označeným T_0 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravdivost nebo přerušení provozu služby.
- 7.7 V případě, že účastník neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v prostorách koncového bodu uživatele, čas T_0 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn.
- 7.8 Okamžik znovuzprovoznění je určen okamžikem označeným T_{OPRAVA} , kdy poskytovatel sdělí účastníkovi, že závada byla odstraněna.
- 7.9 Pokud účastník během 15 minut po T_{OPRAVA} oznámí poskytovateli a poskytovateli poté objektivně zjistí, že se závada stále projevuje, má se za to, že T_{OPRAVA} dosud nenastal. Pokud se závada projeví později, považuje se za závadu novou.
- 7.10 Období mezi okamžikem T_0 a T_{OPRAVA} se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti služby započítává do doby nedostupnosti služby T_n v případě, že závada má příčinu na straně poskytovatele.
- 7.11 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, uživatel, případně, že závada vůbec nenastala.
- 7.12 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku nebyly dodrženy podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodě služby, je považována za závadu na straně účastníka.
- 7.13 V případě sporu o existenci nebo lokalizaci závady je poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika.
- 7.14 Pokud účastník nebo uživatel opakovaně záměrně narušuje funkci zařízení poskytovatele (např. vypínáním, restarty, apod.) ztrácí nárok na podání informace o vzniku závady. O této skutečnosti je poskytovatel povinen informovat technický kontakt účastníka. Čas vzniku závady je v těchto případech dán nahlášením závady účastníkem.

8 Podmínky pro instalaci a provoz zařízení poskytovatele

- 8.1 Účastník zajistí dostatečný prostor pro umístění zařízení poskytovatele. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci a musí splňovat následující kritéria:
 - a) teplota v rozmezí 0 °C - 30 °C, při instalované tepelné zátěži 2000 W nepřekročí 35 °C;
 - b) relativní vlhkost vzduchu v rozsahu 10% až 80% nekondenzující;
 - c) zařízení nebude vystaveno působení tekoucí, zatékající ani stříkající vody ani plyných a kapalných chemikálií;
 - d) prašnost v prostředí bude odpovídat prostředí AB5 a AE1 dle ČSN.
- 8.2 Účastník zajistí pro provoz zařízení poskytovatele na své náklady připojení napájení ss 48V/40A nebo st 230V/10A. Pro připojení měřících a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu.
- 8.3 Účastník definuje v místnosti instalace uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně zapojená zařízení uživatele.

9 Provoz zařízení poskytovatele

- 9.1 Účastník ani uživatel nesmí jakýmkoli způsobem zasahovat do zařízení umístěných od koncového bodu služby směrem do sítě poskytovatele. Bude-li takový zásah objektivně zjištěn, ztrácí účastník nárok na započtení všech období trvání závad, od objektivně stanoveného okamžiku neoprávněného zásahu do uvedení ovlivněných zařízení do stavu považovaného poskytovatelem za řádný, do doby nedostupnosti služby T_n . Poskytovatel se zavazuje zajistit uvedení zařízení do řádného stavu v nejbližším možném termínu.
- 9.2 Účastník ani uživatel nemá oprávnění jakýmkoli způsobem monitorovat provoz v síti poskytovatele za koncovým bodem služby. Bude-li takové jednání objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn provést veškerá opatření k jeho zamezení.

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1.10.2017.

Ceník administrativních poplatků se vztahuje ke všem službám WIA. Nebude-li dohodnuto jinak, budou ceny za provedení úkonů dle tohoto ceníku vyúčtovány v následujícím pravidelném vyúčtování. V případě změny sazby DPH je platná cena bez DPH.

Položka	Cena bez DPH	Cena s DPH
---------	--------------	------------

Odeslání kopie listinného dokumentu (mimo daňové doklady)

Cena za jednu stranu dokumentu A4. Položka obsahuje vyhledání dokumentu v archivu, vytvoření jeho kopie a odeslání pozemní nebo elektronickou poštou. Tento úkon se provádí na emailovou/písemnou žádost účastníka.

Odeslání faktury (daňového dokladu) nebo jeho opisu v listinné podobě prostřednictvím pošty

Cena za jeden daňový doklad. Položka obsahuje vytištění a odeslání daňového dokladu pozemní poštou. Odeslání elektronickou poštou je zdarma. V případě, že účastník nemá nebo nepředal WIA svou emailovou adresu nebo doručování na sdělenou emailovou adresu není funkční je odeslání daňového dokladu provedeno poštou.

Odeslání upomínky

Cena za jednu upomínku. V případě, že účastník je v prodlení déle než 2 resp. 5 dní po datu splatnosti faktury a není mu možné odeslat elektronicky 1. resp. 2. upomínku (účastník nemá nebo nepředal WIA emailovou adresu nebo doručování na sdělenou emailovou adresu není funkční), bude upomínka odeslána pozemní poštou. Odeslání upomínky elektronickou poštou je zdarma. Tento úkon se provádí v automatizovaném režimu.

Odeslání Poslední výzvy k úhradě emailem Odeslání Poslední výzvy k úhradě poštou

Cena za jednu výzvu. V případě, že účastník je v prodlení déle než 10 dnů po datu splatnosti, je odeslána Poslední výzva k úhradě elektronickou poštou. V případě, že účastník nemá nebo nepředal WIA svou emailovou adresu nebo doručování na sdělenou emailovou adresu není funkční je odeslání Poslední výzvy k úhradě provedeno poštou. Tento úkon se provádí v automatizovaném režimu.

Opakování inkasa, upozornění na nezrealizované inkaso

Cena za jedno nezrealizované inkaso. Nebyl-li opakovaně zrealizován příkaz k inkasu z účtu účastníka a účastník je v prodlení, bude účastníkovi odesláno upozornění na nezrealizované inkaso a proveden opakovaný pokus o inkaso dlužné částky z účtu účastníka. Tento úkon se provádí v automatizovaném režimu.

Změna účastníka ve smlouvě (účastníka nebo uživatele)

Cena za ukončení stávající smlouvy a vytvoření nové smlouvy. Tento úkon se provádí na emailovou/písemnou žádost účastníka.

Změna ve Smlouvě o poskytování služby WIA xDSL nebo v parametrech předplacených služeb

Cena za provedení změny Smlouvy o poskytování služby WIA ADSL na žádost účastníka (přemístění, změna tarifu apod.). Žádost musí být podána písemně nebo emailem a musí obsahovat všechny náležitosti dle podmínek poskytování služby. U předplacených služeb je cena stržena z kreditu účastníka, nemá-li účastník dostatečný kredit, bude změna provedena až po jeho dobití.

Obnovení poskytování služeb po omezení/pozastavení z důvodu neplacení

Cena za každé jednotlivé obnovení poskytování služeb po omezení nebo dočasném pozastavení poskytování služeb z důvodu neplacení nebo opožděného placení. Tato položka se nevztahuje na předplacené služby WIA, které jsou aktivovány/pozastavovány na základě provedených plateb účastníků.

Poplatek za úkony spojené s vyřazením ze spamových databází

Cena za každý jednotlivý incident zařazení serveru účastníka do databáze serverů rozšiřujících nevyžádanou poštu nebo jiné obtěžování ostatních uživatelů. K tomuto poplatku mohou být účastníkovi přeúčtovány také náklady, které poskytovatel uhradil třetí straně jako poplatek za vyřazení z databáze.

Poplatek za přenesení (portaci) pevného telefonního čísla nebo negeografického čísla Poplatek za přenesení (portaci) digitální ISDN linky Poplatek za přenesení (portaci) mobilního telefonního čísla

U předplacených služeb je cena za přenesení čísla odečtena z kreditu účastníka v okamžiku zadání objednávky. Nedojde-li k přenesení čísla, úhrada ceny za přenesení čísla se nevrací, nešlo-li o důvod na straně poskytovatele.

Úvodní prohlášení

Společnost WIA spol. s r.o., se sídlem Praha 1, Vojtěšská 231/17, PSČ 11000, IČ: 26703297, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. C 88450, (dále jen „WIA“) v souvislosti s poskytováním služeb elektronických komunikací a služeb s přidanou hodnotou zpracovává veškeré osobní, identifikační, provozní a lokalizační údaje účastníků (smluvních uživatelů nebo též zákazníků) v souladu s platnými právními předpisy, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů a nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“) a dále v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů v platném znění. V souladu s ustanovením čl. 13 GDPR poskytuje WIA svým zákazníkům jako subjektům údajů následující informace. Tento dokument je veřejný a slouží k řádnému informování o rozsahu, účelu, době zpracování osobních údajů a k poučení o právech zákazníků WIA v souvislosti s jejich ochranou.

Společnost WIA respektuje význam ochrany osobních údajů zákazníků a při jejich uchovávání a zpracování postupuje v souladu s platnými právními předpisy s důrazem na základní zásady GDPR.

Důvod a účel zpracování osobních údajů

WIA zpracovává osobní údaje na základě následujících důvodů a pro následující účely:

Pro splnění smlouvy se zákazníkem (dle ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR):

- poskytování služeb elektronických komunikací
- vyúčtování služeb a provádění platebních transakcí
- vyřizování reklamací, stížností a dalších nároků

Na základě souhlasu zákazníka (dle ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR), který může být zákazníkem kdykoliv odmluvěn/odvolán:

- pro obchodní a marketingové účely

Z důvodu oprávněných zájmů WIA (dle ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR), pro:

- ochranu a bezpečnost sítí a systémů WIA
- vymáhání pohledávek z vyúčtování a uplatňování dalších právních nároků
- přímý marketing

Pro splnění právní povinnosti vyplývající pro společnost WIA s platných právních předpisů (dle ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR), např. pro:

- finanční a daňové účely (uchovávání a archivace dokladů)
- uchovávání dat pro odhalování trestně činnosti a stíhání trestných činů

Způsob poskytnutí zpracovávaných údajů:

Údaje poskytuje zákazník společnosti WIA prostřednictvím:

- Uzavřené smlouvy
- Podepsaného předávacího protokolu ke službě, zařízení
- Další materiálů, formulářů a dokumentů, které jsou sepisovány
- Telefonické nebo elektronické komunikace v průběhu trvání smluvního vztahu

Rozsah zpracovávaných údajů:

Společnost WIA zpracovává tyto údaje o svých zákaznících:

- u smluv o poskytování služeb el. komunikací uzavíraných se spotřebitelem: jméno, příjmení, bydliště, adresa instalace, datum narození/r.č., telefon, email,
- u smluv o poskytování služeb el. komunikací uzavíraných s fyzickou osobou podnikatelem: jméno, příjmení, bydliště, adresa instalace, IČ, telefon, email,
- u smluv o poskytování služeb el. komunikací uzavíraných s právnickou osobou: obchodní firma nebo název, adresa, sídlo, adresa instalace, IČ, spisová značka vedena u rejstříkového soudu, oprávněný zástupce, telefon, email,
- u předplacených služeb pro podnikatele: obchodní firma nebo název, adresa, IČ, telefon, email,
- u předplacených služeb pro spotřebitele: jméno, příjmení, bydliště, telefon, email.

Prostředky, způsob zpracování osobních údajů

WIA zpracovává osobní údaje manuálně a elektronicky.

K marketingovým a obchodním účelům jsou osobní údaje společnosti WIA zpracovávány a tříděny dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení obchodu a služeb společnosti WIA nebo produktů a služeb s přidanou hodnotou.

Doba zpracování osobních údajů

WIA zpracovává osobní údaje po dobu nezbytnou pro dosažení stanovených účelů:

- po dobu platnosti smlouvy či do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze smlouvy, nebo po dobu dohodnutou nebo dobu stanovenou příslušnými právními předpisy;
- k marketingovým a obchodním účelům, na základě souhlasu uděleného zákazníkem, za účelem nabízení obchodu a služeb, po dobu trvání smlouvy nebo do doby odvolání souhlasu nebo vyslovení námítky.

Přístup k osobním údajům

Přístup k osobním údajům mají pouze osoby, které byly řádně proškoleny v oblasti ochrany osobních údajů. V případě, že je třeba pro zajištění poskytnutí služby nutně využít třetí stranu – subdodavatele – jsou předávány údaje pouze v nezbytném rozsahu a pouze subjektům, kteří se zavázali tyto údaje důsledně chránit. Na základě právních předpisů a v nich určených případech je společnost WIA povinna poskytnout osobní údaje také orgánům činným v trestním řízení, státním orgánům, soudům, atd.

Monitorování komunikace

Za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, případně pro vnitřní kontrolu poskytovaných služeb (zkvalitňování poskytovaných služeb) a ochranu práv společnosti WIA mohou být telefonní hovory zákaznické linky společnosti WIA monitorovány a zaznamenávány.

Souhlas se zpracováním osobních údajů

Pokud jsou osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu zákazníka pro marketingové a obchodní účely (vyjma přímého marketingu), má zákazník vždy právo se rozhodnout, zda tento souhlas při uzavírání smlouvy o poskytování služby společnosti WIA udělí či nikoliv.

Pokud je souhlas udělen, společnost WIA může zákazníkovi zasílat obchodní sdělení a marketingové informace obsahující nabídky služeb a produktů společnosti WIA (nové nabídky, nové produkty, atd.).

Souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní a marketingové účely je zákazník oprávněn kdykoliv odmítnout, resp. je oprávněn odvolat svůj souhlas, a to

- písemným sdělením formou doporučeného dopisu zaslaného na adresu: WIA spol. s r.o., Štěpánská 61, 11000 Praha 1
- zasláním elektronické pošty (e-mailu) na adresu: sales@wia.cz
- u předplacených služeb v rámci nastavení účtu zákazníka po přihlášení do zákaznického portálu.

V případě odvolání souhlasu s určitým zpracováním osobních údajů, ukončí společnost WIA zpracování v priměřené lhůtě, která odpovídá technickým a administrativním možnostem společnosti WIA.

Práva zákazníka a další informace

Zákazník má právo:

- požádat společnost WIA o poskytnutí informace o zpracování jeho osobních údajů;
- aby WIA bez zbytečného odkladu opravila nepřesné osobní údaje, které se ho týkají;
- na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení;
- aby WIA bez zbytečného odkladu vymazala osobní údaje, které se daného zákazníka týkají, a WIA má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán některý z důvodů stanovených v GDPR;
- aby WIA omezila zpracování osobních údajů v případech stanovených GDPR;
- vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se ho týkají, pokud WIA zpracovává osobní údaje z následujících důvodů: zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů společnosti WIA či třetí strany nebo pro účely přímého marketingu;
- získat osobní údaje, které se ho týkají, jež poskytl společnosti WIA, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, aniž by tomu WIA jako správce bránila, a to v případech stanovených GDPR.

Pokud se zákazník domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového úřadu. Dozorovým úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů.

Případná oprava nebo odstranění osobních údajů budou společnosti WIA provedeny v priměřené lhůtě dle technických a administrativních možností.

Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky zpracování osobních údajů jsou v aktuální podobě zveřejněny na internetových stránkách: www.wia.cz v sekci dokumenty.

Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti 25.05.2018.

Tyto podmínky nahrazují předchozí podmínky zpracování osobních údajů společnosti WIA s názvem: Ochrana osobních údajů ve WIA spol. s r.o.

Společnost WIA si vyhrazuje právo tyto podmínky zpracování osobních údajů jednostranně měnit, a to z důvodu a v rozsahu uvedeném ve Všeobecných podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací WIA.

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

k nadlimitní veřejné zakázce:

„Generální dodavatel datových linek“

zadávané v otevřeném řízení dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění
pozdějších předpisů
(dále jen „ZZVZ“)

Zadavatel veřejné zakázky:

Muzeum hlavního města Prahy
se sídlem Kožná 1, 110 00 Praha 1
IČO: 000 64 432
(dále jen „Zadavatel“)

Obsah:

1.	IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE ZADAVATELE A OSOBY ZASTUPUJÍCÍ ZADAVATELE	3
2.	ÚČEL VEŘEJNÉ ZAKÁZKY	3
3.	PŘEDMĚT PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY A DALŠÍ INFORMACE	3
4.	DOBA PLNĚNÍ A MÍSTO PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY	7
5.	POŽADAVKY ZADAVATELE NA KVALIFIKACI DODAVATELŮ	7
6.	POŽADAVKY NA ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ NABÍDKOVÉ CENY	10
7.	NÁVRH SMLOUVY, OBCHODNÍ PODMÍNKY A PLATEBNÍ PODMÍNKY	11
8.	JINÉ POŽADAVKY ZADAVATELE NA PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY	14
9.	ZPŮSOB HODNOCENÍ NABÍDEK	14
10.	POKYNY PRO ZPRACOVÁNÍ NABÍDKY	15
11.	ZADÁVACÍ DOKUMENTACE	15
12.	VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE A PROHLÍDKA MÍSTA PLNĚNÍ	15
13.	LHŮTA, MÍSTO A ZPŮSOB PRO PODÁNÍ NABÍDEK	17
14.	OTEVÍRÁNÍ OBÁLEK S NABÍDKAMI	18
15.	ZADÁVACÍ LHŮTA	18
16.	POŽADAVKY ZADAVATELE PRO UZAVŘENÍ SMLOUVY	18
17.	DALŠÍ POŽADAVKY A POKYNY ZADAVATELE	19
18.	SEZNAM PŘÍLOH ZADÁVACÍ DOKUMENTACE	19

1. Identifikační údaje zadavatele a osoby zastupující zadavatele

1. Základní údaje

Název: **Muzeum hlavního města Prahy**
Sídlo: Kožná 1, 110 00 Praha 1
IČO: 000 64 432
Profil zadavatele: <https://www.tenderarena.cz/profily/muzeumprahy>

Oprávněné osoby zadavatele

Osobou oprávněnou k právnímu jednání souvisejícímu s touto veřejnou zakázkou je **PhDr. Zuzana Strnadová**, ředitelka.

1.1. Osoba zastupující zadavatele

Kontaktní osobou ve věcech souvisejících se zadáním této veřejné zakázky je společnost DPPartners advokátní kancelář s.r.o., IČO 081 66 161, se sídlem Václavské náměstí 837/11, Nové Město 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 313982, kontaktní osoba

Kontaktní osoba zajišťuje veškerou komunikaci zadavatele s dodavateli (tím není dotčeno oprávnění statutárního orgánu či jiné pověřené osoby zadavatele) a je v souladu s § 43 ZZVZ pověřena výkonem zadavatelských činností v tomto zadávacím řízení. Veškeré žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace je třeba směřovat na osobu zastupující zadavatele, která zajistí poskytnutí kvalifikovaných odpovědí (dle povahy dotazu od příslušných odborných osob). Kontaktní osoba je pověřena také přijímáním případných námitek dodavatelů dle § 241 a násl. ZZVZ.

1.2. Druh veřejné zakázky: veřejná zakázka na služby

1.3. Druh zadávacího řízení: otevřené řízení

2. Účel zadávacího řízení

Účelem tohoto zadávacího řízení je uzavření smlouvy na služby spočívající v poskytování datových linek/internetové přípojky na lokalitách zadavatele uvedených v příloze č. 2 zadávací dokumentace – Seznam objektů a požadovaných kapacit konektivit. Služby jsou specifikovány ve čl. 3 zadávací dokumentace (dále jen „**plnění**“). Smlouva bude uzavřena s jedním vybraným dodavatelem, který se umístil na prvním místě dle pořadí hodnocení nabídek.

Předpokládaný časový rozsah plnění předmětu smlouvy je 48 měsíců.

3. Předmět plnění veřejné zakázky a další informace

3.1. Klasifikace předmětu veřejné zakázky:

CPV	POPIS
32412110-8	Internetové sítě

3.2. Předmět plnění veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky je služba poskytování datových linek/internetové přípojky (dále „**konektivita**“) splňující parametry stanovené v tomto bodu zadávací dokumentace na lokalitách zadavatele specifikovaných v příloze č. 2 zadávací dokumentace – Seznam objektů a požadovaných kapacit konektivit. Služba poskytování konektivit sestává z:

- Poskytování primárních a záložních konektivit, včetně potřebného HW, SW a kabeláží;
- Poskytování internetové přípojky z „páteře“ MPLS;
- Služba Firewall na internetové přípojce s doplňkovými službami;
- Konfigurace a poskytování privátní zabezpečené MPLS VPN;
- Instalace a konfigurace HW, SW a kabeláží potřebných pro poskytování služby;
- Služba proaktivního monitoringu a dohledu konektivit a celé služby;
- Neomezená podpora NBD od nahlášení požadavku pro řešení konfiguračních požadavků a řešení konzultačních požadavků.
- Možnost DDoS ochrany dle specifikace uvedené v bodu d) níže (zadavatel si v souladu s § 100 ZZVZ vyhrazuje změnu závazku o možnost požadovat spuštění DDoS ochrany do 2 let ode dne účinnosti smlouvy na plnění veřejné zakázky). Cena za možnost DDoS ochrany není součástí nabídkové ceny dle čl. 6 zadávací dokumentace.

Požadované parametry předmětu plnění veřejné zakázky:

a) Obecné předpoklady

- Veškeré níže uvedené technické podmínky a požadavky na poskytování plnění představují minimální úroveň rozsahu poskytovaných služeb, která musí být dodavatelem dodržena a zajištěna po celou dobu trvání smlouvy.
- Zadavatel si v průběhu trvání smlouvy vyhrazuje právo modifikovat umístění či parametry služeb dle svých aktuálních komunikačních potřeb. Měsíční cena přípojky o dané kapacitě již musí obsahovat kalkulaci veškerých nákladů souvisejících s danou přípojkou včetně souvisejících služeb a možných změn uvedených v tomto bodě. Žádné další náklady za zřízení, zrušení, přeložení linky apod. nejsou přípustné.
- Cílem služby je poskytnout možnost zabezpečeného privátního přenosu dat mezi všemi lokalitami zadavatele navzájem.
- Páteří kapacita a technologie jednotlivých konektivit musí být schopny podporovat budoucí růst objemů dat a hovorů a s tím související možné nároky na navýšení kapacity jednotlivých konektivit.
- Design infrastruktury a použitá zařízení na straně dodavatele musí zásadním způsobem eliminovat možnost výpadku jednotlivých konektivit i celé služby.
- Je nutné, aby dodavatel navrhl infrastrukturu a služby založené na standardních technologiích a protokolech, které jsou široce využívány a podporovány. To zabrání komplikacím vzniklým využitím proprietární nebo jinak unikátní technologie.
- Zadavatel požaduje, aby primární linky byly realizovány prokazatelně odlišnou technologií od linek záložních pro zvýšení dostupnosti služby. Služba bude realizována s použitím dvou vzájemně nezávislých přenosových tras. Zakončena může být jedním koncovým zařízením umístěným v lokalitě zadavatele.
- Služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného zadavatelem, který odpovídá RFC 1918.
- Velikost rámců – služba musí splňovat umožňovat přenosy IP s MTU min. 1450
- Služba nesmí filtrovat provoz zadavatele
- Předávání směrovacích informací mezi CPE dodavatele a CE zadavatele bude realizováno pomocí BGP nebo OSPF protokolu.
- V případě přípojek realizovaných radiovou cestou je striktně požadována realizace v licencovaném pásmu.
- Zadavatel požaduje prioritizaci provozu s využitím 1x striktně prioritní RealTime třídy pro provoz VoIP a alespoň 3x aplikační třídy.
- Celé řešení VPS, které dodavatel nabídne, musí umožňovat přenos hlasového provozu (VoIP).
- Při pádu P2P propoje se směrovačem zadavatele ve kterékoliv lokalitě, zašle směrovač CPE dodavatele, síti dodavatele, SNMP TRAP (link down, link up), který bude doručen do dohledového systému zadavatele.
- Přístup do internetu bude z páteře MPLS v požadované kapacitě 100 Mbps.
- Přístup do internetu bude chráněn fyzickým nebo virtuálním firewallem Fortigate s UTM funkcemi (IPS/IDS, antivir, webfiltering), který bude ve výlučném využití zadavatele (fyzický, virtuální nebo vdom firewall).
- Počet uživatelů je 150, s možností změny počtu do 20 % uživatelů.

- Požadované funkce UTM jsou: IPS/IDS, antivir, webfiltering
- Možnost vzdáleného VPN připojení do vnitřní sítě (do 20 přístupů (účtů)).
- Správa UTM funkcí a firewall ze strany servisní organizace a pověřených zaměstnanců.
- V ceně je podpora a licence na dobu trvání smlouvy.

b) Kapacity poptávaných primárních a záložních konektivit

- Seznam objektů a požadovaných kapacit konektivit je uveden v příloze č. 2 zadávací dokumentace.

c) Další parametry služby

- Klíčové parametry služby a jejich měření jsou uvedeny v tabulce níže

Parametr	Měření	Hodnota
Dostupnost služby	V procentech jako průměr za kalendářní měsíc	99,99% 24x7
Ztráta paketů	Procento ztracených IP paketů mezi zdrojovým a koncovým zařízením V procentech (%) jako průměr za kalendářní měsíc.	≤ 0.1%
Latence	Jednosměrné zpoždění IP paketu V milisekundách (ms) jako průměr za kalendářní měsíc.	≤ 50ms
Jitter	Kolisání velikosti zpoždění paketů V milisekundách (ms) jako průměr za kalendářní měsíc.	≤ 20ms
Max. doba odstranění poruchy	V hodinách za měsíc	4

- Klíčové parametry služby jsou měřeny pro každý objekt zvlášť, na denní bázi a pomocí monitorovacího automatického nástroje. Překročení parametru služeb je předmětem hlášení ze strany dodavatele zadavateli a součástí pravidelného měsíčního reportingu.

d) Možnost DDoS ochrany

- **Koncepce služby**

- Služba zajistí DDoS ochranu na úrovni poskytovatele internetu (ISP) tj. nikoliv na úrovni datového připojení zadavatele, které je limitováno kapacitou tohoto připojení.
- Služba zajistí filtraci nežádoucího provozu tak, aby síťové prostředky zůstaly během útoku dostupné tj. nikoliv formou „blackholingu“, přičemž dodavatel musí být schopen provádět filtraci pro jednotlivé IP podsítě, nebo jednotlivé IP adresy.
- Služba zajistí ochranu především proti volumetrickým DDoS útokům.
- Dodavatel musí disponovat vlastní ochranou proti DDoS útokům na všech vstupních bodech vlastní sítě (národní peeringová centra, mezinárodní konektivity).
- Dodavatel musí pro připojení internetové sítě do zahraničí disponovat takovou kapacitou peeringových uzlů, která s odpovídající rezervou převyšuje velikost deklarované mitigační kapacity služby DDoS ochrany. Musí tak být schopen minimalizovat riziko, že by při volumetrickém DDoS útoku o velikosti deklarované mitigační kapacity vedeném ze zahraničí, mohlo dojít k zahlcení peeringových uzlů poskytovatele, přičemž by se DDoS ochrana na úrovni lokálního poskytovatele stala neúčinnou.
- Dodavatel musí službu DDoS ochrany provozovat na platformě, u které jsou všechny provozně významné části provozovány v módu vysoké dostupnosti (HA).
- Dodavatel musí disponovat svým vlastním testovacím prostředím a v případě nasazování nových funkcí či aktualizací tak musí být schopen minimalizovat riziko nečekaného chování platformy s potenciálním dopadem na její dostupnost.

- **SLA garantované parametry**

- Kapacita vyčištěného provozu: dle požadavku zákazníka.
- Dostupnost služby: 99.99%.
- Doba pro doručení oznámení hrozby DDoS útoku od okamžiku detekce: 15 minut.
- Deklarovaná mitigační kapacita: min. 60 Gbps

- **Rozsah služby**

- Služba musí pokrývat neomezený počet provedených čištění datové komunikace od DDoS útoků.
- Dodavatel musí garantovat fixní výši měsíční platby za službu bez ohledu na počet DDoS útoků a jejich velikost.
- Dodavatel musí zákazníkovi 1x ročně provést bezplatně test služby DDoS ochrany v plném rozsahu SLA garantovaných parametrů.
- **SOC**
 - Dodavatel musí disponovat vlastním dedikovaným týmem security specialistů (SOC – Security Operation Center), schopným zajistit podporu řešení v režimu 24x7x365. Požadujeme čestné prohlášení o tom, že uchazeč disponuje v rámci SOC týmu min. šesti security specialisty a pokrývá jak 1st level, tak i 2nd level support a pro případ Disaster Recovery scénáře má SOC zajištěno geograficky vzdálené náhradní pracoviště.
 - SOC dodavatele musí být schopen v případě potřeby jako člen CSIRT aktivně spolupracovat na koordinaci činnosti vedoucích k efektivnímu potlačení DDoS útoku většího rozsahu.
 - Služba musí umožňovat režim spuštění čištění příchozí datové komunikace operátory SOC až na základě schválení zadavatelem s cílem předejít nežádoucímu potlačení legitimního provozu.
 - DDoS útok může být nahlášen zadavatelem na základě jeho vlastní detekce prostřednictvím SOC dodavatele.
 - Zadavatel je o zachycení potenciálního DDoS útoku informován pomocí SMS, elektronické pošty a telefonicky prostřednictvím SOC dodavatele.
 - Monitoring, reporting
 - Zadavatel musí mít možnost sledovat celý průběh potlačování DDoS útoku v reálném čase prostřednictvím webového uživatelského rozhraní.
 - Po každé provedené mitigaci bude zadavateli k dispozici report s detailními informacemi o jejím průběhu.
 - Součástí služby budou pravidelné měsíční reporty a statistiky příchozích datových toků.
 - Dodavatel bude v rámci služby analyzovat provozní reporty z datových a bezpečnostních prvků, navrhopat preventivní kroky k optimalizaci nastavení a zvýšení efektivity ochranných politik a postupů.
 - Dodavatel poskytne zadavateli popis řešení tj. popis použité technologické platformy a jejího nasazení v rámci prostředí dodavatele, principy monitoringu a mitigace, procesní postupy SOC, popis zajištění change managementu a incident managementu apod.

Dodavatel jako součást nabídky poskytne zadavateli detailní popis řešení, tj. popis použité technologické platformy a jejího nasazení v rámci prostředí Dodavatele, uvede principy monitoringu a mitigace, procesní postupy Servisního operačního centra, popis zajištění change managementu a incident managementu.

3.3. Předpokládaná hodnota veřejné zakázky

Celková předpokládaná hodnota veřejné zakázky činí **4.000.000 Kč bez DPH**.

Uvedená hodnota je pouze předpokládaná. Cena zakázky bude dána cenovou nabídkou vybraného dodavatele na základě zpracované cenové nabídky dle vzoru pro zpracování cenové nabídky, v souladu s článkem 6 této zadávací dokumentace. Předpokládaná hodnota veřejné zakázky je nepřekročitelná. Účastník, který nedodrží maximální výši nabídkové ceny, bude ze zadávacího řízení vyloučen.

V případě nákladu na pořízení speciální techniky či nástrojů, které vybraný dodavatel pořídil za úplaty nebo jehož pořízení předkládá, je tento náklad na jeho straně stejně jako jakékoliv jiné náklady, které pro plnění předmětu veřejné zakázky vynaloží. Vybraný dodavatel bude odpovědný za dodání kompletního plnění zadavateli, které bude funkční bez hrazení dalších poplatků nebo vynakládání jiných dalších nákladů ze strany zadavatele.

4. Doba plnění a místo plnění veřejné zakázky

4.1. Doba plnění veřejné zakázky

Doba plnění bude na 48 měsíců ode dne účinnosti smlouvy.

Předpoklad zahájení plnění je bezprostředně po nabytí účinnosti smlouvy.

4.2. Místo plnění veřejné zakázky

Místem plnění všech částí veřejné zakázky jsou lokality zadavatele uvedené v příloze č. 2 zadávací dokumentace.

5. Požadavky zadavatele na kvalifikaci dodavatelů

Zadavatel požaduje dle § 73 ZZVZ po účastnících zadávacího řízení předložení dokladů a informací k prokázání splnění kvalifikace.

5.1. Kritéria kvalifikace

Kvalifikovaným dodavatelem pro plnění výše uvedené veřejné zakázky je dodavatel, který:

- a) prokáže svou základní způsobilost dle § 74 ZZVZ (viz bod 5A),
- b) prokáže svou profesní způsobilost dle § 77 ZZVZ (viz bod 5B),
- c) prokáže svou technickou kvalifikaci dle § 79 ZZVZ (viz bod 5C).

5.2. Forma prokazování splnění kvalifikace

Za účelem prokázání kvalifikace zadavatel přednostně vyžaduje doklady evidované v systému, který identifikuje doklady k prokázání splnění kvalifikace (systém e-Certis).

Povinnost předložit doklad (v nabídce i před uzavřením smlouvy) může dodavatel splnit odkazem na odpovídající informace vedené v informačním systému veřejné správy ve smyslu zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, v platném znění, nebo v obdobném systému vedeném v jiném členském státu, který umožňuje neomezený dálkový přístup. Takový odkaz musí obsahovat internetovou adresu a údaje pro přihlášení a vyhledání požadované informace, jsou-li takové údaje nezbytné. V ČR jde zejména o výpis z obchodního rejstříku, výpis z veřejné části živnostenského rejstříku nebo výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů.

Zadavatel nepřipouští, aby dodavatel v nabídce za účelem prokázání kvalifikace nahradil předložení zadavatelem požadovaných dokladů čestným prohlášením.

Doklady prokazující základní způsobilost podle § 74 ZZVZ a profesní způsobilost podle § 77 odst. 1 ZZVZ musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem zahájení zadávacího řízení.

Zadavatel výslovně upozorňuje, že obstarání některých dokladů od příslušných orgánů státní správy může trvat i delší dobu. Zadavatel proto důrazně doporučuje o vystavení potřebných potvrzení příslušné orgány státní správy požádat s předstihem.

Další podrobnosti ohledně prokazování kvalifikace upravuje ZZVZ zejména v ust. § 73 a násl.

5.3. Prokázání kvalifikace prostřednictvím jiných osob

Dodavatel může prokázat určitou část ekonomické kvalifikace, technické kvalifikace nebo profesní způsobilosti s výjimkou kritéria podle § 77 odst. 1 ZZVZ požadované zadavatelem prostřednictvím jiných osob. Dodavatel je v takovém případě povinen zadavateli předložit:

- a) doklady prokazující splnění profesní způsobilosti podle § 77 odst. 1 ZZVZ jinou osobou,
- b) doklady prokazující splnění chybějící části kvalifikace prostřednictvím jiné osoby,
- c) doklady o splnění základní způsobilosti podle § 74 ZZVZ jinou osobou a
- d) písemný závazek jiné osoby k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky nebo k poskytnutí věcí nebo práv, s nimiž bude dodavatel oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém jiná osoba prokázala kvalifikaci za dodavatele.

Má se za to, že požadavek podle písm. d) je splněn, pokud obsahem písemného závazku jiné osoby je společná a nerozdílná odpovědnost této osoby za plnění veřejné zakázky společně s dodavatelem. Prokazuje-li však dodavatel prostřednictvím jiné osoby kvalifikaci a předkládá doklady podle § 79 odst. 2 písm. a), b) nebo d) ZZVZ vztahující se k takové osobě, musí dokument podle písm. d) obsahovat závazek, že jiná osoba bude vykonávat dodávky nebo služby, ke kterým se prokazované kritérium kvalifikace vztahuje.

Dodavatelé a jiné osoby prokazují (mohou prokázat) kvalifikaci společně.

5.4. Prokazování kvalifikace získané v zahraničí

V případě, že byla kvalifikace získána v zahraničí, prokazuje se doklady vydanými podle právního řádu země, ve které byla získána, a to v rozsahu požadovaném zadavatelem.

5.5. Důsledek nesplnění kvalifikace

Dodavatel, který nesplní kvalifikaci v požadovaném rozsahu a ZZVZ a touto zadávací dokumentací požadovaným nebo dovoleným způsobem, může být zadavatelem z účasti v zadávacím řízení vyloučen. Pokud se jedná o vybraného dodavatele, pak ve smyslu § 48 odst. 8 ZZVZ musí z těchto důvodů být vyloučen ze zadávacího řízení.

5A) Požadavky zadavatele na základní způsobilost dodavatelů

Zadavatel v souladu s § 73 ZZVZ požaduje prokázání základní způsobilosti podle § 74 ZZVZ následovně:

- a) Způsobilým není dodavatel, který byl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 ZZVZ nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahlazeným odsouzením se nepřihlíží.

Je-li dodavatelem právnická osoba, musí podmínku splňovat tato právnická osoba a zároveň i každý člen statutárního orgánu.¹

¹ I. Je-li dodavatelem právnická osoba, musí podmínku uvedenou shora v odstavci 5A) pod písm. a) této zadávací dokumentace splňovat tato právnická osoba a zároveň každý člen statutárního orgánu. Je-li členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí podmínku uvedenou shora v odstavci 5A) pod písm. a) této zadávací dokumentace splňovat

- a. tato právnická osoba,
- b. každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a
- c. osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele.

II. Účastní-li se zadávacího řízení pobočka závodu

- a. zahraniční právnické osoby, musí podmínku uvedenou shora v odstavci 5A) pod písm. a) této zadávací dokumentace splňovat tato právnická osoba a vedoucí pobočky závodu,

Dodavatel v tomto kritériu prokazuje splnění podmínek základní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením výpisu z evidence Rejstříku trestů.

Výpis si opatří dodavatel, např. osobně na kontaktních místech Czech POINT nebo elektronicky prostřednictvím datové schránky na www.gov.cz.

- b) Způsobilým není dodavatel, který má v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci dani zachycen splatný daňový nedoplatek.

Dodavatel v tomto kritériu prokazuje splnění podmínek základní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením potvrzení příslušného finančního úřadu a písemného čestného prohlášení ve vztahu ke spotřební dani

Potvrzení si opatří dodavatel na příslušném finančním úřadě.

Zadavatel výslovně upozorňuje dodavatele, že vyřízení požadavku na příslušném finančním úřadě může trvat delší dobu a doporučuje o potvrzení požádat s výrazným předstihem.

Vzor čestného prohlášení je přílohou č. 5 této zadávací dokumentace.

- c) Způsobilým není dodavatel, který má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění.

Dodavatel v tomto kritériu prokazuje splnění podmínek základní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením písemného čestného prohlášení.

Vzor čestného prohlášení je přílohou č. 5 této zadávací dokumentace.

- d) Způsobilým není dodavatel, který má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

Dodavatel v tomto kritériu prokazuje splnění podmínek základní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením potvrzení příslušné okresní správy sociálního zabezpečení.

Potvrzení si opatří dodavatel na příslušném pracovišti okresní správy sociálního zabezpečení nebo elektronicky na <https://eportal.cssz.cz/>.

Zadavatel výslovně upozorňuje dodavatele, že vyřízení požadavku na příslušné úřadě správy sociálního zabezpečení může trvat delší dobu a doporučuje o potvrzení požádat s výrazným předstihem.

- e) Způsobilým není dodavatel, který je v likvidaci, proti němuž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, vůči němuž byla nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.

Dodavatel v tomto kritériu prokazuje splnění podmínek základní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením výpisu z obchodního rejstříku, nebo předložením písemného čestného prohlášení v případě, že není v obchodním rejstříku zapsán.

Výpis si opatří dodavatel např. osobně na rejstříkovém soudu nebo elektronicky na www.justice.cz.

Vzor čestného prohlášení je přílohou č. 5 této zadávací dokumentace.

5B) Požadavky zadavatele na profesní způsobilost dodavatelů

Zadavatel v souladu s § 73 ZZVZ požaduje prokázání profesní způsobilosti podle § 77 ZZVZ následovně:

- a) Dodavatel prokazuje splnění profesní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením výpisu z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje.

b. ☐ České právnické osoby, musí podmínku uvedenou shora v odstavci 5A) pod písm. a) této zadávací dokumentace splňovat osoby uvedené v odstavci I. a vedoucí pobočky závodu.

Dodavatel v tomto kritériu prokazuje splnění podmínek profesní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením výpisu z obchodního rejstříku, pokud je v něm zapsán, či výpisu z jiné obdobné evidence, pokud je v ní zapsán.

Výpis si opatří dodavatel např. osobně na rejstříkovém soudu nebo elektronicky na www.justice.cz.

5C) Technická kvalifikace

Dodavatel splní technickou kvalifikaci dle § 79 ZZVZ dle níže uvedených požadavků zadavatele.

- a) Zadavatel k prokázání kritérií technické kvalifikace dle § 79 odst. 2 písm. b) ZZVZ požaduje seznam významných služeb poskytnutých dodavatelem za poslední 3 roky před zahájením zadávacího řízení vč. uvedení ceny, doby poskytnutí a identifikace objednatele.
- Zadavatel pro účely této veřejné zakázky požaduje předložení seznamu alespoň tří (3) významných služeb s obdobným předmětem plnění jako je předmět této zakázky. Za významnou službu zadavatel považuje službu spočívající v poskytování datových linek/internetové připojky poskytovanou po dobu alespoň 12 měsíců o min. finančním objemu 800.000,-Kč bez DPH za každou službu.
 - Zadavatel dále požaduje předložení seznamu alespoň dvou (2) významných služeb, které zahrnovaly DDoS ochranu ve smyslu požadavku zadavatele specifikovaného v čl. 3.2. písm d) zadávací dokumentace.

Dodavatel prokáže toto kritérium technické kvalifikace předložením seznamu významných služeb realizovaných dodavatelem za posledních 3 let, jehož vzor tvoří přílohu č. 6 této zadávací dokumentace, s uvedením u každé zakázky:

- identifikačních údajů objednatele (obchodní firma/název/jméno a příjmení objednatele, sídlo/místo podnikání objednatele, IČO objednatele)
- rozsahu služby (název zakázky, přesný popis plnění, ze kterého je zřejmé splnění podmínek všech dílčích požadavků zadavatele uvedených výše),
- ceny (v Kč bez DPH)
- doby realizace
- **telefonního čísla a e-mailové adresy kontaktní osoby, u níž si zadavatel může ověřit pravdivost informací uvedených v nabídce dodavatele.**

Dodavatel může k prokázání splnění technické kvalifikace využít rovněž dodávky a služby, které poskytl a) společně s jinými dodavateli, nebo b) jako poddodavatel, **a to v rozsahu, v jakém se na plnění služby podílel.** Pro účely posouzení splnění definice významné zakázky (viz výše) zadavatel požaduje, aby dodavatel v takovém případě uvedl rovněž věcný rozsah a finanční objem dodavatelem provedeného plnění.

6. Požadavky na způsob zpracování nabídkové ceny

Nabídková cena bude zpracována v souladu s touto zadávací dokumentací a jejími přílohami. Nabídková cena musí být uvedena v české měně (CZK). Nabídkovou cenu je třeba uvést do přílohy č. 1 této zadávací dokumentace – Krycí list.

Podrobný rozpis nabídkové ceny účastník dále uvede do přílohy č. 3 zadávací dokumentace – Rozpis nabídkové ceny. Zadavatel upozorňuje, že součet cen jednotlivých položek dle přílohy č. 3 musí odpovídat celkové nabídkové ceně za dobu trvání veřejné zakázky.

V případě rozporů bude za rozhodný považován údaj uvedený v příloze č. 3 zadávací dokumentace.

Nabídková cena musí obsahovat veškeré náklady vzniklé v souvislosti s plněním veřejné zakázky. Součástí sjednané ceny jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a náklady dodavatele nezbytné pro řádné a úplné provedení předmětu plnění včetně přiměřeného zisku.

Nabídková cena bude stanovena jako nejvýše přípustná za řádné plnění předmětu veřejné zakázky. Nabídkovou cenu je možno překročit pouze v případě, že během realizace předmětu veřejné zakázky dojde ke změně výše sazby daně z přidané hodnoty nebo výše zákonných poplatků, která se uplatňuje na předmět veřejné zakázky ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

6.1. Mimořádně nízká nabídková cena

V souladu s § 113 ZZVZ posoudí zadavatel mimořádně nízké nabídkové ceny před odesláním oznámení o výběru dodavatele. Zadavatel požádá účastníka zadávacího řízení o písemné zdůvodnění způsobu stanovení mimořádně nízké nabídkové ceny, bude-li tato v jeho nabídce identifikována. Žádost o zdůvodnění mimořádně nízké nabídkové ceny se považuje za žádost podle § 46 ZZVZ, lze ji doplňovat a vznést opakovaně. Zadavatel může vyloučit účastníka zadávacího řízení, pokud nabídka účastníka zadávacího řízení obsahuje mimořádně nízkou nabídkovou cenu, která nebyla účastníkem zadávacího řízení zdůvodněna.

Zadavatel nepřipouští variantní řešení nabídkové ceny.

7. Návrh smlouvy, obchodní podmínky a platební podmínky

Dodavatel je povinen v nabídce předložit návrh smlouvy, a to na celý předmět plnění veřejné zakázky.

Zadavatel požaduje, aby účastníkem předložený návrh smlouvy obsahoval veškeré níže uvedené obchodní podmínky:

Procedura hlášení výpadků a chybovosti konektivit

Odpovědný zástupce zadavatele zadá požadavek na jeden z kontaktů hotline poskytovatele (dodavatel) (e-mail nebo telefon), čímž je založen ticket v helpdesk nástroji poskytovatele. V případě, že problém s konektivitou jako první zjistí na základě údajů proaktivního monitoringu zástupce poskytovatele, založí ticket v Helpdesk systému jako první on a bez prodlení informuje odpovědnou osobu zadavatele o problému s poskytovanou službou.

Poskytovatel potvrdí incident do 1 hodiny od nahlášení. Poskytovatel provádí analýzu příčin a informuje neprodleně zástupce zadavatele o zjištěních a prognózách vyřešení daného problému.

Poskytovatel zjistí hlavní příčinu, vyhotoví plán k nápravě incidentu a neprodleně o všem informuje zástupce zadavatele.

Poskytovatel opraví incident podle plánu. Zástupce zadavatele následně potvrzuje normální obnovení služby a odsouhlasí uzavření incidentu.

Reporting služby

Poskytovatel (dodavatel) předá nejpozději spolu s měsíčním vyúčtováním služby zadavateli report, který bude obsahovat následující informace:

- Seznam všech dodávaných dílčích služeb;
- Informace o výpadcích dílčí služby – s uvedením začátku a konce výpadku, informací o plnění či překročení SLA a s vyčíslením případné sankce;
- Informace o chybovosti dílčí služby – s uvedením, který klíčový parametr byl afektován, uvedením začátku a konce chybovosti, informací o plnění či překročení SLA a s vyčíslením případné sankce ;
- Reporting incidentů na službě poskytování firewall a DDoS.

Implementace služby

Poskytovatel (dodavatel) se zavazuje zprovoznit službu konektivit na všech lokalitách do 2 měsíců od účinnosti smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že vyvine maximální úsilí, aby přechod ze stávajícího na nového poskytovatele (dále jen „migrace“) proběhl v co nejkratším časovém období, v čase mimo provozní dobu jednotlivých lokalit a po předchozí dohodě se zadavatelem.

Poskytovatel se zavazuje předložit 1 měsíc před plánovaným přechodem na nového poskytovatele plán migrace konektivit k vyjádření a připomínkám zástupci zadavatele a dále na přípravě migrace se zástupcem zadavatele intenzivně spolupracovat.

Součástí plnění služby je propojení hraničního prvku poskytovatele s prvkem zadavatele, včetně souvisejícího materiálu a prací.

Poskytovatel (dodavatel) bere na vědomí, že objekty plnění jsou památkově chráněnými objekty, a že v případě nutnosti provádět v objektech instalační a montážní práce, je povinen si vyžádat předem písemný souhlas zadavatele. Zároveň bere na vědomí, že podmínky takového souhlasu může jednostranně stanovit příslušný orgán památkové péče a že s případným omezením nebo zvýšenými nároky na instalační práce nevznikne poskytovateli právo na náhradu dodatečných nákladů.

Kontaktní osoby

Poskytovatel (dodavatel) v návrhu smlouvy uvede jeden kontaktní údaj (telefonický a emailový) pro nahlášení výpadků služeb či jejich poruch. Poskytovatel nominuje jednu konkrétní osobu odpovědnou za všechny poskytované služby, dále jeden eskalační kontakt pro eskalace neřešených či zásadních problémů či výpadků. Jazykem pro jednání s hotline či helpdesk je český nebo slovenský jazyk.

Vyúčtování služeb

Zadavatel požaduje vystavení jedné souhrnné faktury za všechny poskytované služby, s odečtením případných sankcí za neplnění parametrů služeb. Faktura bude poskytovatelem vystavována na konci každého měsíce po dobu trvání smlouvy.

Faktura bude obsahovat alespoň následující náležitosti:

- a) všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
- b) přílohu, ve které dodavatel fakturované služby rozdělí podle objektů (seznam objektů viz Příloha č.2 zadávací dokumentace),

Splatnost faktury bude třicet (30) dní ode dne doručení do sídla zadavatele. Faktura včetně příloh bude zasílána elektronicky na předem danou adresu zadavatele.

Dohled poskytované služby

Zadavatel požaduje, aby poskytovatel (dodavatel) prováděl dohled a monitoroval poskytované jednotlivé primární i záložní konektivity, internetovou konektivitu, umístěné routery a službu MPLS.

Zadavatel požaduje, aby poskytovatel telekomunikačních služeb neprodleně informoval zástupce zadavatele o všech o okamžitých i plánovaných výpadcích/výlukách služeb.

Zadavatel požaduje, aby poskytovatel služeb analyzoval údaje o využívání služeb a průběžně navrhoval optimalizaci služeb s cílem zajistit nejvyšší možnou efektivitu a ideální poměr cena / výkon poskytovaných služeb.

Konfigurační a konzultační podpora

Poskytovatel (dodavatel) se zavazuje poskytnout zadavateli po celou dobu trvání smlouvy neomezenou konfigurační a konzultační podporu týkající se všech poskytovaných služeb, jejich

konfigurace, konfigurace dílčích parametrů a vlastností stejně jako konzultací k poskytovaným službám.

Poskytovatel se zavazuje poskytnout řešení těchto požadavků v režimu NBD (next business day) od nahlášení tohoto požadavku na kontaktní email/telefon. Každý takový požadavek povede k založení ticketu v helpdesk systému.

Výhrada dílčího přerušení nebo ukončení služby

Zadavatel si vyhrazuje právo po dobu trvání smlouvy kdykoliv písemným oznámením dočasně přerušit či zcela zrušit dílčí službu konektivity, vždy souběžně nejvýše tři (3) lokalit s tím, že ze strany poskytovatele (dodavatele) cena za zrušené konektivity nebude po dobu přerušení či od data zrušení dále fakturována a nebudou uplatněny jakékoliv sankce nebo náhrada ušlého zisku. Pro ukončení provozu takové konektivity platí tříměsíční výpověď, příp. tříměsíční lhůta pro nahlášení termínu přerušení této služby. Toto ustanovení neplatí pro lokalitu Stodůlky.

Délka trvání smlouvy

Smlouva bude uzavřena na dobu určitou, a to na 48 měsíců. Platnost smlouvy však skončí nejpozději poslední den kalendářního měsíce, v němž bude poskytovatelem (dodavatelem) vystavena faktura na cenu za poskytnuté služby, již byla v součtu s předchozí fakturací dosažena (nebo překročena) celková předpokládaná hodnota zakázky uvedená v čl. 3.3. zadávací dokumentace.

Výpověď smlouvy

Zadavatel je oprávněn smlouvu jednostranně vypovědět i bez udání důvodu v tříměsíční výpovědní lhůtě. Výpovědní lhůta začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena výpověď poskytovateli. Výpověď smlouvy musí být provedena písemnou formou doporučenou zásilkou adresovanou do sídla poskytovatele prostřednictvím České pošty nebo jiného subjektu zajišťujícího poštovní služby, anebo do datové schránky poskytovatele.

Během výpovědní lhůty je poskytovatel povinen zajišťovat poskytování veškerých služeb sjednaných ve smlouvě v plném rozsahu.

Mlčenlivost

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích, které přímo nebo nepřímo získal od zadavatele v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy nebo informace, které tvoří obchodní tajemství nebo mohou mít povahu obchodního tajemství zadavatele nebo jakékoliv jiné důvěrné informace, které jsou mu známy („Důvěrné informace“). Poskytovatel se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu zadavatele nezveřejní ani nepoužije ve svůj prospěch či prospěch třetí osoby jakoukoliv Důvěrnou informaci. Důvěrné informace jsou pokládány za důvěrné ve smyslu § 1730 občanského zákoníku, a současně za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku. Zveřejnění informací, které (a) jsou nebo se stanou veřejně známými nebo veřejně přístupnými z jiného důvodu, než je porušení smlouvy nebo které (b) je poskytovatel povinen zveřejnit nebo zpřístupnit oprávněné osobě podle platných právních předpisů, není považováno za porušení závazku mlčenlivosti, přičemž takto zveřejněné nebo zpřístupněné informace jsou i nadále Důvěrnými informacemi a závazek poskytovatele ohledně zacházení s nimi jako s Důvěrnými informacemi podle smlouvy tím nebude dotčen. Ustanovení tohoto odstavce platí i po ukončení nebo zániku této smlouvy, a to po dobu deseti let.

Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje zveřejnění této smlouvy a jejích dodatků v registru smluv.

Pojištění odpovědnosti

Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání smlouvy v platnosti a účinnosti řádně sjednané pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozní činností na veškerá rizika spojená s jeho plněním vůči zadavateli s tím, že minimální limit pojistného plnění pro veškeré způsobené škody bude činit nejméně

Sankce

S nedostupností služby nebo její poruchovostí vznikne zadavateli nárok na smluvní sankce, k jejichž úhradě je povinen poskytovatel (dodavatel):

- za každou hodinu nedostupnosti služby (tj. stav, kdy není funkční ani primární, ani záložní konektivita), případně je překročena SLA 99,99%;
- za každý započatý den, po který nebude služba konektivity po každý daný objekt zadavatele splňovat kvalitativní parametry uvedené v bodu c) článku 3.2. této zadávací dokumentace.

8. Jiné požadavky zadavatele na plnění veřejné zakázky

8.1. Využití poddodavatele

Zadavatel požaduje, aby účastník zadávacího řízení v nabídce předložil seznam poddodavatelů, pokud jsou účastníkovi zadávacího řízení známi, a uvedl, kterou část veřejné zakázky bude každý z poddodavatelů plnit, a aby uvedl jejich identifikační údaje [§ 28 odst. 1 písm. g) ZZVZ].

V seznamu poddodavatelů uvede účastník jednotlivé poddodavatele spolu s informací, jakou věcně vymezenou část této veřejné zakázky bude konkrétní poddodavatel realizovat [např. uvedením druhu dodávky/služby a finančního podílu na veřejné zakázce v procentech a v Kč].

V případě, že účastník nemá v úmyslu zadat určitou část veřejné zakázky jiné osobě (poddodavateli), uvede tuto skutečnost ve své nabídce.

Seznam poddodavatelů učiní dodavatel přílohou č. 1 smlouvy.

Zadavatel v souladu s ust. § 105 odst. 2 ZZVZ požaduje, aby následující určené významné činnosti při plnění veřejné zakázky byly plněny přímo vybraným dodavatelem (tj. bez využití poddodavatele):

- Konfigurace MPLS;
- Centrální dohled všech poskytovaných konektivit a služeb;
- Centrální kontakt pro hlášení incidentů, eskalační kontakt.

Zadavatel současně v této souvislosti upozorňuje, že není při prokazování kvalifikace přípustné prokázání realizace části významných služeb zahrnujících výše uvedená plnění, která musí být plněna přímo dodavatelem, prostřednictvím jiné osoby (poddodavatele), jelikož není současně možné splnit požadavek ust. § 83 odst. 2 ZZVZ, aby osoba jejímž prostřednictvím dodavatel požadavek prokazuje, tuto činnost při plnění veřejné zakázky vykonávala.

Vzor seznamu poddodavatelů tvoří přílohu č. 4 této zadávací dokumentace.

9. Způsob hodnocení nabídek

9.1. Kritéria hodnocení

Hodnocení nabídek bude provedeno v souladu s § 114 a násl. ZZVZ podle ekonomické výhodnosti nabídek, na základě nejnižší nabídkové ceny.

Pořadové číslo	Dílčí kritérium hodnocení	váha v %
----------------	---------------------------	----------

kritéria		
1.	Nabídková cena	100

Předmětem hodnocení bude **Nabídková cena** za plnění předmětu veřejné zakázky v **Kč bez DPH**.

Nabídková cena

V rámci tohoto kritéria bude zadavatel hodnotit navrženou cenu za poskytování služeb v Kč bez DPH zpracovanou v souladu s kapitolou 6 této zadávací dokumentace.

Zadavatel seřadí nabídky podle výše nabídkové ceny. Za výhodnější bude považována nabídka s nižší nabídkovou cenou.

10. Pokyny pro zpracování nabídky

10.1. Pokyny pro zpracování nabídky

Účastník podává nabídku v elektronické podobě. Účastník může podat pouze jednu nabídku.

Každý účastník je povinen předložit návrh smlouvy rovněž v elektronické podobě v editovatelném formátu např. Word (doc/docx). Zadavatel nevyžaduje, aby návrh smlouvy v nabídce byl účastníkem podepsaný, požaduje však, aby do návrhu smlouvy byly zahrnuty veškeré zadavatelem stanovené obchodní podmínky dle čl. 7 této zadávací dokumentace.

Nabídka bude zpracována v českém jazyce. Doklady v cizím jazyce účastník zadávacího řízení předkládá s překladem do českého jazyka. Doklady ve slovenském jazyce a doklady o vzdělání v latinském jazyce se předkládají bez překladu.

Nabídka nebude obsahovat přepisy a opravy, které by mohly zadavatele uvést v omyl.

11. Zadávací dokumentace

11.1. Vymezení zadávací dokumentace

Zadávací dokumentací se rozumí veškeré písemné dokumenty obsahující zadávací podmínky, sdělované nebo zpřístupňované účastníkům zadávacího řízení při zahájení zadávacího řízení, včetně změn či doplnění zadávací dokumentace podle § 99 ZZVZ, s výjimkou formulářů podle § 212 ZZVZ a výzev uvedených v příloze č. 6 ZZVZ.

11.2. Poskytování zadávací dokumentace

V souladu s § 96 odst. 1 a 2 ZZVZ, je zadávací dokumentace zveřejněna na profilu zadavatele na internetové adrese: <https://www.tenderarena.cz/profily/muzeumprahy> k volnému stažení, kde budou zároveň uveřejňovány vysvětlení, změny nebo doplnění zadávací dokumentace této veřejné zakázky.

12. Vysvětlení zadávací dokumentace a prohlídka místa plnění

Zadavatel může zadávací dokumentaci vysvětlit, pokud takové vysvětlení, případně související dokumenty, uveřejní na profilu zadavatele, a to nejméně **5 pracovních dnů před uplynutím lhůty pro podání nabídek**.

Pokud o vysvětlení zadávací dokumentace písemně požádá dodavatel, zadavatel vysvětlení uveřejní, včetně přesného znění žádosti bez identifikace tohoto dodavatele na profilu zadavatele dle kapitoly 11 této zadávací dokumentace. Zadavatel není povinen vysvětlení poskytnout, pokud není žádost

o vysvětlení doručena včas, a to písemnou formou **nejpozději 8 pracovních dnů před uplynutím lhůty pro podání nabídek**. Pokud zadavatel na žádost o vysvětlení, která není doručena včas, vysvětlení poskytne, nemusí uvedené lhůty dodržet.

Zadavatel upozorňuje, že v rámci zachování zásady transparentnosti, rovného zacházení a zákazu diskriminace v rámci zadávacího řízení této veřejné zakázky musí být veškerá komunikace se zadavatelem vedena pouze písemnou formou. Jakýkoliv další způsob, např. osobní jednání apod., je vyloučen.

Žádost o vysvětlení zadávací dokumentace doručí dodavatel kontaktní osobě zadavatele prostřednictvím profilu zadavatele.

V žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace musí být uvedeny identifikační a kontaktní údaje dodavatele a informace o tom, ke které veřejné zakázce se žádost vztahuje.

Zadavatel je oprávněn uveřejnit na profilu zadavatele za podmínek § 99 ZZVZ rovněž změnu nebo doplnění zadávací dokumentace.

Prohlídka jednotlivých míst plnění proběhne v termínech uvedených v tabulce níže:

Lokalita	Adresa	Termín prohlídky
		24. 9. 2019 12:00
		24. 9. 2019 10:30
		24. 9. 2019 9:00
		26. 9. 2019 9:00
		26. 9. 2019 10:15
		26. 9. 2019 11:30
		25. 9. 2019 9:00
		25. 9. 2019 10:00
		26. 9. 2019 15:30
		24. 9. 2019 15:00
		24. 9. 2019 13:30
		25. 9. 2019 15:30
		26. 9. 2019 14:00
		25. 9. 2019 12:00
		25. 9. 2019 14:30
		25. 9. 2019 13:00
		Prohlídka se nekoná

Zájemci o prohlídku se objednají prostřednictvím e-mailu s identifikací dodavatele zaslaného na adresu kontaktní osobv zadavatele, e-mail: a to nejpozději do 23.9. do 12.00.

Zadavatel doporučuje, aby se prohlídky míst plnění veřejné zakázky z důvodu bezpečnosti zúčastnili maximálně vždy dva zástupci za účastníka.

Prohlídka míst plnění veřejné zakázky slouží výhradně k seznámení zájemců se současným stavem jednotlivých míst plnění veřejné zakázky.

Při prohlídce jednotlivých míst budoucího plnění mohou zájemci vznášet ústní dotazy bezprostředně se vztahující k plnění předmětu veřejné zakázky s tím, že ústní odpovědi zadavatele na ně mají pouze informativní charakter a v zadávacím řízení na tuto veřejnou zakázku (zejména ve vztahu k předmětu veřejné zakázky) jej žádným způsobem nezavazují.

Zadavatel upozorňuje, že pro zhlédnutí míst budoucího plnění je nutné pohybovat se v znečištěných prostorech, po žebřících, případně ve výškách a je na každém účastníkovi obhlídky, aby si zajistil potřebné ochranné oděvy, ochranné pomůcky a potřebná školení BOZP. Vzhledem k povaze objektů

je účast na prohlídce míst budoucího plnění na vlastní nebezpečí, což účastníci prohlídky vezmou zápisem do seznamu účastníků prohlídky na vědomí.

V případě, že ústní dotaz zájemce směřuje k vyjasnění, upřesnění nebo konkretizaci údajů, které jsou již v této zadávací dokumentaci obsažené, nebo pokud na základě prohlídky jednotlivých míst plnění veřejné zakázky vzniknou zájemci jakékoliv další nejasnosti nebo dotazy vztahující se k této zadávací dokumentaci, a zájemce považuje odpověď na dotazy za nezbytné pro přípravu své nabídky, musí zájemce vznést takovéto své dodatečné dotazy k zadávací dokumentaci písemně a doručit zadavateli v souladu s čl. 12 této zadávací dokumentace.

13. Lhůta, místo a způsob podání nabídek

Každý účastník může v souladu s § 107 odst. 3 ZZVZ podat pouze jednu nabídku.

Nabídky se podávají písemně v elektronické podobě, prostřednictvím profilu zadavatele v souladu s § 211 ZZVZ. Profil zadavatele je dostupný na adrese <https://www.tenderarena.cz/profilu/muzeumprahy>.

Nabídka v elektronické podobě nesmí přesáhnout velikost 1100 MB, z čehož maximálně 100 MB dokumenty k prokázání kvalifikace a maximálně 1000 MB ostatní dokumenty nabídky. Nabídka musí být zpracována prostřednictvím akceptovatelných formátů souborů, tj. Microsoft Office (Word, Excel), Open Office, PDF, JPEG, GIF, nebo PNG, RAR, ZIP.

Hodnota nabídkové ceny bude účastníkem zadávacího řízení předložena rovněž formou vepsání do nabídkového formuláře, který bude zobrazen při podání nabídky v elektronické podobě. Tím není dotčena povinnost předložit součástí nabídky ostatní dokumenty obsahující nabídkovou cenu, v případě rozporu mezi hodnotami v nabídkovém formuláři dle věty předchozí a dokumenty nabídky, se jako závazné berou hodnoty obsažené v dokumentech nabídky.

Zadavatel uvádí podrobné informace k podání nabídek v elektronické podobě:

a) Pro podání nabídky v elektronické podobě bude použit certifikovaný elektronický nástroj eGORDION v. 3.3 - Tender arena, (dále jen „Tender arena“) dostupný na internetové adrese www.tenderarena.cz, kde je rovněž dostupný podrobný návod na jeho použití (odkaz „návod“ v zápatí) a kontakty na uživatelskou podporu.

b) Účastník zadávacího řízení musí pro podání nabídky disponovat osobním počítačem, s minimálně následujícím výkonem: frekvence CPU 1 GHz, operační paměť 1024 MB, pevný disk 20 GB, osobní počítač musí být připojen k síti Internet, a to s minimální rychlostí připojení 2 Mbps (DOWNLOAD) / 512 Kbps (UPLOAD), účastník zadávacího řízení musí mít v počítači nainstalovaný internetový prohlížeč (Microsoft Internet Explorer verze 9.0 nebo vyšší, Mozilla Firefox verze 30.0 a vyšší), který má nainstalovaný SW Java verze 1.8 a vyšší.

c) Účastník zadávacího řízení musí být pro možnost podání nabídky registrován jako dodavatel v elektronickém nástroji Tender arena (odkaz „registrace dodavatele“ na webové stránce www.tenderarena.cz) a uživatel dodavatele musí pro podání nabídky disponovat rolí „účastník zakázky“. Vyřízení registrace trvá max. 48 hodin (v pracovní dny) po doložení všech požadovaných dokladů a není zpoplatněna.

d) Zadavatel nenese odpovědnost za technické podmínky na straně účastníka zadávacího řízení. Zadavatel doporučuje účastníkům zadávacího řízení zohlednit zejména rychlost jejich připojení k internetu při podávání nabídky tak, aby tato byla podána ve lhůtě pro podání nabídek (podáním nabídky se rozumí finální odeslání nabídky do nástroje po nahrání veškerých příloh).

Pokyny pro zpracování elektronických nabídek:

- úřední dokumenty, popř. čestné prohlášení o prokázání způsobilosti podáváte v elektronické podobě (např. PDF), mohou být předloženy jako kopie (např. skeny), přímo elektronické originály, či výstupy autorizované konverze listinných dokumentů do elektronické podoby,
- nabídka podaná v elektronické podobě musí být kompletní a musí obsahovat veškeré zadavatelem požadované součásti a náležitosti.

Nabídka musí být podepsána v souladu s obecnými právními předpisy.

Lhůta pro podání nabídek:

Datum: 30.10.2019

Hodina: 10.00

14. Otevírání obálek s nabídkami

Otevírání nabídek bude zahájeno **po uplynutí lhůty pro podání nabídek** v sídle zadavatele, tj. na adrese Kožná 1, 110 00 Praha 1.

Otevírání elektronických nabídek probíhá v souladu s ust. § 109 ZZVZ bez přítomnosti účastníků.

15. Zadávací lhůta

Zadavatel pro účely tohoto zadávacího řízení stanoví zadávací lhůtu 1 měsíce.

16. Požadavky zadavatele pro uzavření smlouvy

Vybraný dodavatel je povinen zadavateli na písemnou výzvu učiněnou dle § 122 odst. 3 písm. a) ZZVZ předložit doklady prokazující kvalifikaci dle kapitoly 5 této zadávací dokumentace (tj. **předložení originálů nebo ověřených kopií dokladů o kvalifikaci**).

U vybraného dodavatele, je-li právnickou osobou, zadavatel zjistí podle § 122 odst. 4 ZZVZ údaje o jeho skutečném majiteli podle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „skutečný majitel“) z evidence údajů o skutečných majitelích podle zákona upravujícího veřejné rejstříky právnických a fyzických osob.

Nebude-li možné zjistit údaje o skutečném majiteli postupem podle předešlého odstavce, vyzve zadavatel podle § 122 odst. 5 ZZVZ vybraného dodavatele k předložení výpisu z evidence obdobné evidenci údajů o skutečných majitelích nebo

- a) ke sdělení identifikačních údajů všech osob, které jsou jeho skutečným majitelem, a
- b) k předložení dokladů, z nichž vyplývá vztah všech osob podle písm. a) k dodavateli; těmito doklady jsou zejména:
 - výpis z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence,
 - seznam akcionářů,
 - rozhodnutí statutárního orgánu o vyplacení podílu na zisku,
 - společenská smlouva, zakladatelská listina nebo stanovy.

Dodavatel dále ve své nabídce předloží platnou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí osobě alespoň v rozsahu uvedeném v čl. 7 zadávací dokumentace, nebo příslib o uzavření požadovaného pojištění, pokud uchazeč předmětnou veřejnou zakázku získá. Předložení pojistné smlouvy je podmínkou uzavření smlouvy na plnění

veřejné zakázky.

17. Další požadavky a pokyny zadavatele

- 17.1. Zadavatel nepřipouští variantní řešení nabídky (Lze podat jen jednu nabídku.).
- 17.2. Nabídky podané na plnění této veřejné zakázky v kterékoliv její části zadavatel nevrací, a to s ohledem na archivační povinnost dokumentace o této veřejné zakázce.
- 17.3. Dodavatel, který podal nabídku v zadávacím řízení, nesmí být současně osobou, jehož prostřednictvím jiný dodavatel v tomtéž zadávacím řízení prokazuje kvalifikaci. Dodavatel, který nepodal nabídku v zadávacím řízení, však může být poddodavatelem více účastníků v tomtéž zadávacím řízení. Zadavatel vyloučí účastníka, který podá více nabídek samostatně nebo společně s jinými dodavateli, nebo podá nabídku a současně je osobou, jejíž prostřednictvím jiný účastník v tomtéž zadávacím řízení prokazuje kvalifikaci.
- 17.4. Náklady spojené s účastí v zadávacím řízení nese každý účastník sám.
- 17.5. Zadavatel si vyhrazuje právo na vysvětlení, změnu nebo doplnění podmínek stanovených zadávací dokumentací, a to buď na základě žádostí účastníků o vysvětlení zadávací dokumentace, nebo z vlastního podnětu.
- 17.6. Zadavatel si vyhrazuje právo zrušit zadávací řízení v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ.
- 17.7. Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit informace obsažené v nabídce účastníka u třetích osob a účastník je povinen mu v tomto ohledu poskytnout veškerou potřebnou součinnost.
- 17.8. Zadavatel je oprávněn jakékoliv informace či doklady poskytnuté účastníky použít, je-li to nezbytné pro postup podle ZZVZ či pokud to vyplývá z účelu ZZVZ.
- 17.9. Informace a údaje uvedené v této zadávací dokumentaci a v přílohách této zadávací dokumentace vymezují závazné požadavky zadavatele na plnění veřejné zakázky. Tyto požadavky je účastník povinen plně a bezvýhradně respektovat při zpracování své nabídky. Neakceptování požadavků zadavatele uvedených v této zadávací dokumentaci bude považováno za nesplnění zadávacích podmínek s možným následkem vyloučení účastníka ze zadávacího řízení.
- 17.10. Vybraného dodavatele, který se zadavatelem neuzavře bez zbytečného odkladu smlouvu v souladu s § 124 ZZVZ, může zadavatel ze zadávacího řízení vyloučit.
- 17.11. Pokud dojde k vyloučení vybraného dodavatele, může zadavatel vyzvat k uzavření smlouvy dalšího účastníka zadávacího řízení, a to v pořadí, které vyplývá z výsledku původního hodnocení nabídek nebo z výsledku nového hodnocení. Nové hodnocení zadavatel musí provést, pokud by vyloučení vybraného dodavatele znamenalo podstatné ovlivnění původního pořadí nabídek. Účastník zadávacího řízení vyzvaný k uzavření smlouvy se považuje za vybraného dodavatele.
- 17.12. Zadavatel upozorňuje, že v případě naplnění důvodů pro povinnost nebo možnost zadavatele zrušit zadávací řízení dle § 127 ZZVZ je připraven rozhodnout o zrušení zadávacího řízení této veřejné zakázky.
- 17.13. **Zadavatel rovněž upozorňuje, že veškerá komunikace mezi zadavatelem a dodavateli v zadávacím řízení bude probíhat výhradně písemně v českém jazyce, a to za podmínek § 211 ZZVZ zásadně elektronicky. Jinou formu ani jazyk zadavatel nepřipouští.**

18. Seznam příloh zadávací dokumentace

- | | |
|--------------|--|
| Příloha č. 1 | Vzor krycího listu nabídky |
| Příloha č. 2 | Seznam objektů a požadovaných kapacit konektivit |
| Příloha č. 3 | Rozpis nabídkové ceny |

Příloha č. 4 Seznam poddodavatelů

Příloha č. 5 Vzor čestného prohlášení k prokázání kvalifikace

Příloha č. 6 Vzor seznamu významných služeb

V Praze dne 30.9.2019

osoba zastupující zadavatele