

Centrální zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**Č.j.: MV-142277-1319/KAP-2017**

**SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB KIVS - KTS**

mezi

**Českou republikou – Krajským ředitelstvím policie Karlovarského kraje**

a

**Českou republikou – Ministerstvem vnitra**

na straně jedné

a

**společností WOLFSTEIN s.r.o.**

na straně druhé

Níže uvedeného dne, měsíce a roku následující smluvní strany:

**Česká republika – Krajské ředitelství policie Karlovarského kraje**, se sídlem Závodní 386/100, Karlovy Vary, 360 06, IČ: 72051612, zastoupená [redacted]

č. j.: **KRPK-63868/ČJ-2018-1900IT**

(dále jednotlivě jako „**Pověřující zadavatel**“ a společně jako „**Pověřující zadavatelé**“)

a

**Česká republika – Ministerstvo vnitra**, se sídlem Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7 – Letná, IČ: 00007064, zastoupená [redacted], na základě pověření ministrem vnitra ze dne 29. listopadu 2017, č.j. MV-136219-1/SIK5-2017 (dále jako „**Ministerstvo**“ nebo „**Centrální zadavatel**“)

č. j.: **MV-142277-1319/KAP-2017**

na straně jedné

a

společnost **WOLFSTEIN s.r.o.**, se sídlem: U Habrovky 247/11, 140 00 Praha 4, IČ: 27080552, DIČ: CZ27080552, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 94786, zastoupená: [redacted] (dále jen „**Poskytovatel**“)

na straně druhé

(jednotliví Pověřující zadavatelé, Ministerstvo a Poskytovatel dále jednotlivě také jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavřely v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**NOZ**“), tuto

### **Smlouvu na poskytování služeb KIVS - KTS**

(dále jen „**Smlouva**“)

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

- A) Vláda České republiky přijala dne 30. května 2012 usnesení č. 385, o koncepci nákupu datových a hlasových služeb Komunikační infrastruktury veřejné správy v období po 27. březnu 2013 (dále jen „**Usnesení**“);
- B) Na základě Usnesení provádí Centrální zadavatel ve smyslu § 9 odst. 1 písm. b) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), centralizované zadávání spočívající v tom, že Centrální zadavatel zavedl dynamický nákupní systém (dále jen „**DNS**“) za účelem zadávání veřejných zakázek na poskytování datových a

hlasových služeb Komunikační infrastruktury veřejné správy (dále jen „KIVS“), vymezených Usnesením a Centrálním zadavatelem, a to na účet jednotlivých ústředních orgánů státní správy, organizačních složek státu a jejich příspěvkových organizací a jiných subjektů veřejné správy; Centrální zadavatel je oprávněn pořizovat v rámci centralizovaného zadávání předmětné služby KIVS i pro sebe;

- C) Centrální zadavatel zavedl DNS v zadávacím řízení v souladu se ZZVZ a v souladu s relevantní právní úpravou zařadil Poskytovatele do DNS;
- D) Centrální zadavatel a Pověřující zadavatelé spolu uzavřeli Dohodu o centralizovaném zadávání, jejímž předmětem je závazek Centrálního zadavatele provádět zadávací řízení a centrálně zadávat veřejné zakázky na poskytování služeb KIVS na účet těchto Pověřujících zadavatelů;
- E) V návaznosti na uzavření Dohody o centralizovaném zadávání a vymezení konkrétních služeb KIVS popptávaných Pověřujícími zadavateli zahájil Centrální zadavatel dne 8. 3. 2018 zadávací řízení na veřejnou zakázku (dále jen „**Veřejná zakázka**“) na služby KIVS, jejichž bližší specifikace je obsažena v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 Smlouvy (dále jen „**Služby**“), a následně v tomto zadávacím řízení (dále jen „**Zadávací řízení**“) vybral nabídku Poskytovatele jako ekonomicky nejvýhodnější; v případě, že Smlouva sdružuje Služby specifikované ve dvou a více Poptávkových listech vymezených v čl. 3.1. Smlouvy, považují se Služby vymezené v každém jednotlivém Poptávkovém listu za jednu Veřejnou zakázku;
- F) Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby dle Smlouvy;

SMLUVNÍ STRANY SE DOHODLY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

## **1. PŘEDMĚT, ÚČEL, DOBA TRVÁNÍ A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY**

### **1.1. Předmět Smlouvy**

Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Ministerstvu a/nebo Pověřujícímu zadavateli, na jehož účet Centrální zadavatel provádí centralizované zadávání služeb KIVS, příslušné Služby.

### **1.2. Účel Smlouvy**

Účelem Smlouvy je dosažení cílů stanovených v Usnesení a zajištění řádného poskytování Služeb Ministerstvu a/nebo Pověřujícím zadavatelům.

### **1.3. Doba trvání Smlouvy**

Smlouva je pro Smluvní strany závazná od okamžiku její účinnosti dle čl. 12.2. Smlouvy a po celou dobu jejího trvání, tj. po dobu zavedení Služby (čl. 5.5. Smlouvy) a po dobu poskytování Služby (čl. 12.1. Smlouvy).

### **1.4. Místo plnění Smlouvy**

Místem plnění Smlouvy je území České republiky.

## **2. JEDNÁNÍ MINISTERSTVA PŘI UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY**

### **2.1. Jednání Ministerstva při uzavírání Smlouvy**

Ministerstvo při uzavírání Smlouvy jedná:

- (i) vlastním jménem a na vlastní účet; a/nebo

- (ii) vlastním jménem a na účet Pověřujících zadavatelů v souladu s § 9 odst. 1 písm. b) ZZVZ.

## 2.2. Koncový uživatel

Koncovým uživatelem ve smyslu § 2 písm. c) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), a zároveň příjemcem Služeb (dále jen „Koncový uživatel“) je v případě jednání Ministerstva vlastním jménem a na vlastní účet Ministerstvo, v případě jednání Ministerstva vlastním jménem a na účet Pověřujících zadavatelů je to Pověřující zadavatel, na jehož účet je jednáno.

## 2.3. Jednání Ministerstva po uzavření Smlouvy

Ministerstvo je ústředním orgánem státní správy pro vnitřní věci dle § 12 odst. 1 zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a mimo jiné plní koordinační úlohu pro informační a komunikační technologie.

V případě, že Ministerstvo není současně Koncovým uživatelem a nenáleží mu práva a povinnosti Koncového uživatele vyplývající ze Smlouvy, je Ministerstvo oprávněno za účelem plnění koordinační úlohy pro informační a komunikační technologie vykonávat pro účely této Veřejné zakázky pouze ty činnosti a náleží mu pouze ta oprávnění a ty povinnosti, na kterých se Smluvní strany ve Smlouvě výslovně dohodly.

V případě, že Ministerstvo je jediným Koncovým uživatelem, náleží mu rovněž práva a povinnosti Pověřujícího zadavatele stanovené ve Smlouvě.

## 3. **CENA ZA SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

### 3.1. Cena za Služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy \*

Cena za Služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy vychází z cenové nabídky Poskytovatele podané v Zadávacím řízení, uvedené pro konkrétní Služby na předtisku (dále jen „**Poptávkový list**“), obsahující detailní specifikaci poptávaných Služeb, jejich kódy, množství, místo a dobu poskytování Služby a cenu (Příloha č. 1).

### 3.2. Cena za zavedení Služby (zřizovací poplatek) pro stejné Služby

V případě, že Koncovému uživateli byla ke dni předcházejícímu zavedení Služby poskytována Poskytovatelem stejná služba (příčemž není rozhodné, zda Poskytovatel poskytoval Koncovému uživateli stejnou službu na základě dřívější smlouvy uzavřené v zadávacím řízení v rámci DNS nebo na základě jiné smlouvy), není Poskytovatel oprávněn účtovat za zavedení takové Služby dle Smlouvy zřizovací poplatek. Stejnou službou se rozumí služba, která svými technickými parametry odpovídá parametrům definujícím v Poptávkovém listu Poskytovatelem zaváděnou Službu, včetně shodné konfigurace těchto parametrů a použitých HW komponent, nedohodne-li se Koncový uživatel s Poskytovatelem jinak. Tímto ustanovením není dotčeno právo Poskytovatele neúčtovat zřizovací poplatek v případech, kdy tak uzná za vhodné nebo kdy se tak dohodne s Koncovým uživatelem.

### 3.3. Zúčtovací období

S ohledem na potřebu jednotného systému placení a kontroly se pro účely Smlouvy stanovuje zúčtovací období, za něž Poskytovatel vyúčtuje ceny za poskytnuté Služby, jež odpovídá kalendářnímu měsíci, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

#### 3.4. Daně a poplatky

Pokud není výslovně stanoveno jinak, nezahrnuje žádné ujednání o ceně obsažené ve Smlouvě daň z přidané hodnoty ani jiné daně a poplatky, jež se mohou na Služby poskytované dle Smlouvy v daném okamžiku v souladu s účinnými právními předpisy vztahovat. Nestanoví-li pro konkrétní daň nebo poplatek obecně závazný právní předpis výslovně jinak, platí, že takovou daň nebo poplatek hradí Poskytovatel.

#### 3.5. Úhrada ze strany Koncového uživatele

Cenu za Služby dle Smlouvy hradí Poskytovateli příslušný Koncový uživatel, není-li písemně dohodnuto jinak. U Služeb sdílených více Koncovými uživateli hradí Služby zcela nebo zčásti Koncový uživatel (i) uvedený v příslušném Poptávkovém listu dané Služby, (ii) o němž to stanoví Smlouva, nebo (iii) který to písemně sdělí Poskytovateli (a pro informaci též Ministerstvu) po uzavření Smlouvy.

#### 3.6. Vymezení ceny poskytnutých Služeb jednotlivým Koncovým uživatelům

Poskytovatel bude vystavovat daňový doklad jednotlivě na vrub každého Koncového uživatele. Nebude-li Koncový uživatel písemně požadovat jinak, vystaví Poskytovatel daňový doklad souhrnně pro všechny Služby dle Poptávkového listu, které byly v příslušném období poskytnuty konkrétnímu Koncovému uživateli. V případě žádosti Koncového uživatele je Poskytovatel dále povinen:

- (i) jednotlivé odebrané Služby daným Koncovým uživatelem definovat podle místa poskytnutí Služby; a
- (ii) u Služby sdílené více Koncovými uživateli rozdělit fakturované Služby podle jednotlivých Koncových uživatelů v poměru určeném (i) v příslušném Poptávkovém listu dané Služby, (ii) ve Smlouvě, nebo (iii) v písemném sdělení Poskytovateli (a pro informaci též Ministerstvu) po uzavření Smlouvy.

#### 3.7. Požadavky na zajištění sledování vlastních nákladů Koncových uživatelů

Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo jsou oprávněni Poskytovateli písemně sdělit požadavky na sledování nákladů ve vztahu ke Službám poskytovaným jednotlivému Koncovému uživateli. Poskytovatel je v takovém případě povinen ve vztahu k takovému Koncovému uživateli vystavovat pouze daňové doklady obsahující podrobný rozpis Služeb poskytnutých ze strany Poskytovatele Koncovému uživateli v příslušném kalendářním měsíci. Takový podrobný rozpis Služeb musí odpovídat Pověřujícím zadavatelem nebo Ministerstvem oznámeným požadavkům na sledování vlastních nákladů daného Koncového uživatele. Pokud Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo nesdělí Poskytovateli své požadavky na sledování vlastních nákladů, platí, že rozpis poskytnutých Služeb bude respektovat členění dle Poptávkového listu.

#### 3.8. Splatnost ceny

Cena za Služby poskytované Poskytovatelem Koncovému uživateli dle Smlouvy bude hrazena zpětně za každý kalendářní měsíc, v němž byly příslušné Služby poskytnuty, s tím, že cena je splatná třicet (30) dní poté, co Poskytovatel doručí Koncovému uživateli daňový doklad na příslušnou částku. V případě doručení daňového dokladu v období od 10. prosince do 31. března bude cena za Služby splatná šedesát (60) dnů od doručení daňového dokladu.

#### 3.9. Obsah daňového dokladu

Jakýkoliv daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy a bude vystaven a doručen Koncovému uživateli nejpozději do sedmáctého (17.) dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po skončení příslušného kalendářního

měsíce a bude obsahovat podrobný rozpis Služeb poskytnutých ze strany Poskytovatele Koncovému uživateli v příslušném kalendářním měsíci, včetně označení Smlouvy, identifikátoru Služby, paušální platby, instalačního poplatku, případného hovorného, jakož i případně dalších náležitostí stanovených ve Smlouvě nebo dohodnutých písemně s Koncovým uživatelem. Cenu za Služby poskytované Poskytovatelem Koncovému uživateli dle Smlouvy nebude Poskytovatel v rámci daňového dokladu žádným způsobem zaokrouhlovat; v opačném případě se jedná o vadu faktury a Koncový uživatel je oprávněn postupovat dle čl. 3.10. Smlouvy.

K první vystavené faktuře za poskytované Služby je Poskytovatel povinen připojit kopii Předávacího protokolu, dle vzoru v Příloze č. 5, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy.

### 3.10. Vady fakturace a jejich vliv na splatnost ceny

Koncový uživatel je oprávněn vrátit Poskytovateli přede dnem splatnosti příslušnou fakturu (daňový doklad) bez zaplacení, pokud taková faktura nemá náležitosti uvedené ve Smlouvě nebo má jiné závady v obsahu nebo formě stanovené obecně závaznými právními předpisy, a to s uvedením důvodu vrácení. Poskytovatel je povinen po vrácení faktury vyhotovit fakturu novou, a to do patnácti (15) dnů ode dne doručení vráceného daňového dokladu nebo výhrad k němu. Důvodným vrácením přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury (daňového dokladu). Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené nebo nově vystavené faktury (daňového dokladu).

### 3.11. Vypořádání vadné fakturace

V případě, že Koncový uživatel uhradí částku, která však byla Poskytovatelem nesprávně vyúčtována, je Poskytovatel povinen provést vypořádání vadné fakturace formou daňového dokladu, obsahujícího mj. i vymezení jednotlivých Služeb, na které byla provedena vadná fakturace s vyznačením nesprávných i správných částek, které byly uhrazeny a které měly být správně uhrazeny, případně další údaje dle požadavku Koncového uživatele. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany konstatují, že Koncový uživatel není za Služby, které byly nesprávně vyúčtovány, povinen platit cenu nebo její část.

### 3.12. Způsob úhrady ceny

Cena za Služby poskytované Poskytovatelem Koncovému uživateli dle Smlouvy bude hrazena bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, nebo Poskytovatelem písemně oznámený Koncovému uživateli.

### 3.13. Prodlení s úhradou ceny

Jestliže Koncový uživatel neuhradí Poskytovateli řádně a včas jakoukoliv část ceny řádně uplatněné daňovým dokladem, bude Koncový uživatel povinen zaplatit příslušnému Poskytovateli úrok z prodlení z dlužné části ceny, a to za každý započatý den prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí příslušnými právními předpisy.

### 3.14. Předběžná kontrola fakturace

Koncovému uživateli, který to Poskytovateli písemně sdělí, je příslušný Poskytovatel povinen elektronicky doručit nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů po ukončení příslušného zúčtovacího období podklad pro vyúčtování ceny za Služby poskytnuté tomuto Koncovému uživateli v uplynulém zúčtovacím období. Koncový uživatel je po doručení podkladů oprávněn nejpozději do tří (3) pracovních dnů doručit Poskytovateli připomínky k doručeným podkladům. Na základě těchto připomínek může Poskytovatel ve vztahu k příslušnému Koncovému uživateli upravit dané vyúčtování ceny za příslušné zúčtovací období, pokud uzná tyto připomínky jako oprávněné. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele vystavit daňový

doklad v řádném termínu v souladu s příslušnými právními předpisy. Doručením či nedoručením připomínek ze strany Koncového uživatele k příslušným podkladům nejsou dotčena práva Koncového uživatele na reklamaci vyúčtované ceny za danou Službu a dané zúčtovací období, práva z vad plnění Poskytovatele, včetně případných práv na poskytnutí slevy z ceny, uplatnění sankcí apod. Případné reklamační řízení se řídí příslušnými ustanoveními ZEK.

3.15. Elektronické doručení daňového dokladu

Jakýkoliv řádný nebo opravný daňový doklad, vč. případného vypořádání fakturace daňovým dokladem dle čl. 3.11. Smlouvy, doručený dle Smlouvy příslušnému Koncovému uživateli, musí být současně doručen Koncovému uživateli také v elektronické podobě, podepsaný uznávaným elektronickým podpisem osoby oprávněné za Poskytovatele jednat, a to na elektronickou adresu určenou tímto Koncovým uživatelem.

3.16. Zálohové platby

Koncoví uživatelé neposkytují zálohové platby na cenu Služeb.

**4. VYHRAZENÉ ZMĚNY ZÁVAZKU**

4.1. Právo Koncových uživatelů uplatňovat změnové požadavky

Vzhledem k tomu, že uspokojování potřeb veřejného zájmu a plnění činnosti Koncových uživatelů s sebou nese dynamické nároky Koncových uživatelů na zajišťování Služeb, jež není s ohledem na standardní průběh zadávacího řízení možné smluvně zajistit bezodkladně, a s ohledem na povahu Služeb, vyhradil Centrální zadavatel dle § 100 odst. 1 ZZVZ v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky oprávnění Koncového uživatele během účinnosti Smlouvy písemně uplatnit u Poskytovatele změnové požadavky ohledně Služeb specifikovaných v Poptávkovém listu, které jsou dle Smlouvy poskytovány Koncovému uživateli, a to zejména co do počtu přípojek, rychlosti nebo jiných parametrů Služeb (dále jen „**Vyhrazené změny**“). Vyhrazené změny budou Koncovým uživatelem uplatněny v případech potřeby změn Služeb vyvolaných zejm. v důsledku nutnosti přijetí bezpečnostních opatření (např. opatření vyplývající ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti či opatření v souvislosti se správou prvků kritické infrastruktury, ve znění pozdějších předpisů) a v případech vyvolaných v důsledku úprav a optimalizace infrastruktury státu v odvětví komunikačních a informačních systémů (zejm. stěhování, rušení koncových bodů Služeb, navýšování kapacit Služeb při rozšiřování personálních kapacit atd.). Poskytovatel je povinen Vyhrazenou změnu uplatněnou Koncovým uživatelem provést, neznamená-li její provedení mimořádné technické nároky. Mimořádnými technickými nároky na zavedení příslušné služby se rozumí okolnosti, pro které Poskytovatel postupující s vynaložením odborné péče není schopen z důvodů, za něž není Poskytovatel odpovědný, dodržet maximální Doba zavedení Služby dle Smlouvy. Uplatnění Vyhrazené změny je Koncový uživatel oprávněn učinit v souladu a v rozsahu upraveném ZZVZ, Smlouvou a zadávacími podmínkami Zadávacího řízení.

4.2. Maximální rozsah Vyhrazené změny

Na základě Vyhrazené změny může být celková cena Služeb dle Poptávkového listu specifikovaných ve vztahu k určitému Koncovému uživateli navýšena či snížena nejvýše o 30 % výchozí hodnoty. Výchozí hodnotou je cena Služeb, jež byla nabídnuta Poskytovatelem v nabídce v Zadávacím řízení na Veřejnou zakázku v rámci DNS, o níž Ministerstvo rozhodlo jako o ekonomicky nejvýhodnější; uplatnění Vyhrazené změny nemá na určení výchozí hodnoty vliv. Cena za Služby poskytované po uplatnění Vyhrazené změny bude stanovena

způsobem dle Smlouvy, resp. bude vycházet z výchozí hodnoty Služeb nabídnuté Poskytovatelem v nabídce podané v Zadávacím řízení.

#### 4.3. Organizační vyhrazené změny

Koncový uživatel je oprávněn opakovaně uplatňovat Vyhrazené změny, které jsou vyvolány organizačními změnami ve struktuře Koncového uživatele (dále jen „**Organizační vyhrazené změny**“), včetně snížení množství Služeb, změny kvality Služeb, změny místa poskytování Služeb, převedení práv na poskytování Služeb (či jen některých z nich) na jiného Koncového uživatele apod. Uplatnění Organizační vyhrazené změny musí být doloženo řádným odůvodněním Koncového uživatele. Předpokládá-li realizace Organizační vyhrazené změny změnu poštovní adresy poskytování Služby, provede Poskytovatel s příslušným Koncovým uživatelem technické šetření. Cena za Služby poskytované po uplatnění Organizační vyhrazené změny bude stanovena způsobem dle Smlouvy.

#### 4.4. Nové služby

Koncový uživatel si vyhrazuje právo použít jednací řízení bez uveřejnění pro poskytnutí nových služeb Poskytovatelem dle § 100 odst. 3 ZZVZ a za podmínek stanovených v § 66 ZZVZ. Novými službami se rozumí obdobné služby odpovídající Veřejné zakázce. Předpokládaná hodnota nových služeb nepřevyší 30 % předpokládané hodnoty Veřejné zakázky. Cena za tyto nové služby nepřesáhne o více než 30 % jejich předpokládanou hodnotu ani nepřesáhne 30 % ceny uhrazené za Veřejnou zakázku. Nové služby mohou být sjednány v rozsahu odpovídajícímu výši předpokládané hodnoty nových služeb a poskytovány po dobu, která se odvíjí od sjednaného rozsahu nových služeb a předpokládané hodnoty nových služeb, to vše s přihlédnutím ke stanovené hranici ceny za nové služby dle věty čtvrté tohoto článku. Koncový uživatel je oprávněn zahájit jednací řízení bez uveřejnění do 3 let ode dne uzavření Smlouvy.

Následující ustanovení Smlouvy o Vyhrazených změnách se použijí též pro poskytování nových služeb, není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak.

#### 4.5. Centrální registr vyhrazených změn KIVS

Smluvní strany souhlasí s tím, že všechny Vyhrazené změny musí být uplatněny prostřednictvím Ministerstva, a to zasláním písemného požadavku Koncového uživatele Ministerstvu. Ministerstvo zaznamená požadavek do své evidence (dále jen „**Centrální registr vyhrazených změn KIVS**“) a po jeho vyhodnocení jej uplatní vůči Poskytovateli. Centrální registr vyhrazených změn KIVS administruje Ministerstvo a shromažďuje v něm všechny změnové požadavky Koncových uživatelů uplatněné dle Smlouvy. Údaje shromážděné v Centrálním registru vyhrazených změn KIVS, které se týkají příslušného Koncového uživatele, jsou tomuto Koncovému uživateli zpřístupněny v portálu KIVS.

#### 4.6. Účinnost Vyhrazené změny

Pokud není v rámci Vyhrazené změny uplatněné Koncovým uživatelem požadováno pozdější provedení změny Služby nebo nové služby, je Poskytovatel povinen zavést požadovanou změnu Služby nebo novou službu nejpozději ve lhůtě odpovídající příslušné Době zavedení Služby, která běží od okamžiku doručení požadavku na uplatnění Vyhrazené změny Poskytovateli. Dojde-li uplatněním Vyhrazené změny k rušení Služby, je Poskytovatel povinen poskytování Služby zrušit nejpozději ke konci měsíce, pokud mu byl požadavek na zrušení Služby doručen do patnáctého (15.) dne předmětného měsíce, jinak od patnáctého (15.) dne měsíce následujícího po doručení požadavku na zrušení Služby.



#### 4.7. Zřizovací poplatek při uplatnění Vyhrazené změny

Poskytovatel je oprávněn účtovat zřizovací poplatek při uplatnění Vyhrazené změny maximálně ve výši odpovídající rozdílu mezi zřizovacím poplatkem za změněnou nebo novou službu a zřizovacím poplatkem za dosavadní Službu, a to pouze v případě, že změněná nebo nová služba neodpovídá svými technologickými parametry původní Službě.

Od tohoto ustanovení je možné se odchýlit na základě písemné dohody mezi Koncovým uživatelem a Poskytovatelem, pokud Poskytovatel předloží Koncovému uživateli zdůvodněný požadavek na uhrazení zřizovacího poplatku při uplatnění Vyhrazené změny a Koncový uživatel tento požadavek schválí; uvedené platí i pro případ, že změněná nebo nová služba bude odpovídat svými technologickými parametry původní Službě.

#### 4.8. Postoupení Vyhrazených změn

Každý Koncový uživatel je oprávněn uplatňovat Vyhrazenou změnu v povoleném rozsahu pouze ve vztahu ke Službám, které odebírá, ledaže mu jiný Koncový uživatel postoupí své právo na uplatnění Vyhrazených změn dle Smlouvy v rozsahu, jakým k okamžiku postoupení práva disponuje; postoupit lze pouze právo na uplatnění Vyhrazených změn, kterým jiný Koncový uživatel disponuje v rámci této Veřejné zakázky. Postoupení musí být uplatněno prostřednictvím Ministerstva, a to zasláním písemného požadavku Koncového uživatele Ministerstvu. Ministerstvo je oprávněno postoupení zprostředkovat. O čerpání Vyhrazených změn jednotlivými Koncovými uživateli a rozsahu postoupení práva na uplatnění Vyhrazených změn vede Ministerstvo evidenci v Centrálním registru vyhrazených změn KIVS.

#### 4.9. Poskytování Služeb dle Vyhrazených změn

Sdělením Ministerstva Poskytovateli o uplatnění Vyhrazené změny vzniká povinnost Poskytovatele k poskytování Služeb Koncovému uživateli v požadovaném rozsahu. Koncový uživatel a Poskytovatel jsou povinni potvrdit den realizace Vyhrazených změn, od něž Poskytovatel zahájí či zahájil poskytování Služeb v rozsahu dotčeném uplatněním Vyhrazené změny, a to oběma Smluvními stranami podepsaným protokolem o převzetí Služeb, jehož kopii Koncový uživatel neprodleně zašle Ministerstvu.

#### 4.10. Změny závazku mimo režim Vyhrazených změn

Oprávněním Koncového uživatele k uplatnění Vyhrazené změny dle Smlouvy není dotčeno právo Koncového uživatele a Poskytovatele dohodnout se o změně Služeb poskytovaných dle Smlouvy za podmínek stanovených v ZZVZ, zejména v § 222 ZZVZ.

#### 4.11. Specifické požadavky Koncových uživatelů

Koncoví uživatelé jsou oprávněni u jednotlivých Služeb uvést své požadavky na jejich poskytování dané zejména zvláštními technickými podmínkami u příslušného Koncového uživatele. Poskytovatel je povinen k těmto požadavkům při poskytování Služeb přihlídnout.

### 5. **UJEDNÁNÍ O ÚROVNI SLUŽEB**

#### 5.1. Kvalitativní ukazatele Služby

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby s příslušnou odbornou péčí a s využitím posledního stavu techniky. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu s požadavky zadávací dokumentace (především v souladu s Katalogovými listy Služeb). Služba musí být předána v souladu s technickými podmínkami zadávací dokumentace. Za správnost poskytovaných Služeb odpovídá v plném rozsahu Poskytovatel. Poskytovatel rovněž zajistí dodržování

kvalitativních ukazatelů Služby dle Poptávkového listu (dále jen „Kvalitativní ukazatele“). Kvalitativními ukazateli, které jsou měřeny a jejichž porušení je sankcionováno, jsou dostupnost (SLA) a Doba zavedení Služby (jak je tento pojem dále definován), pokud není sjednáno jinak. Při zjišťování, zda byly dodrženy Kvalitativní ukazatele, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty:

- (i) vzniklé v důsledku nedodržení povinností ze strany Koncového uživatele (ať již vyplývajících ze zákona nebo ze Smlouvy); nebo
- (ii) vzniklé v důsledku jakékoliv události nebo okolnosti, již nemohl Poskytovatel s vynaložením odborné péče rozumně předpokládat ani jí zcela nebo zčásti zabránit; nebo
- (iii) vzniklé v důsledku odstávky písemně předem dohodnuté mezi Poskytovatelem a příslušným Koncovým uživatelem ve Smlouvě nebo na jejím podkladě.

Kvalitativní ukazatele budou posuzovány vždy odděleně pro jednotlivé Služby poskytované dle Poptávkového listu jednomu Koncovému uživateli.

#### 5.2. Měření Kvalitativních ukazatelů Poskytovatelem

Poskytovatel bude nepřetržitě měřit veškeré Kvalitativní ukazatele, vést prokazatelným způsobem evidenci o těchto měřeních a zpracovávat výkazy, přehledy a výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění Kvalitativních ukazatelů (v podobě přesných hodnot výsledků měření Kvalitativních ukazatelů), a to za období každého kalendářního měsíce poskytování Služeb. Poskytovatel zajistí úplnost, správnost a pravdivost takové evidence, výkazů a výstupů a bude udržovat tyto informace na svých nosičích dat po dobu trvání Smlouvy, nedohodne-li se Poskytovatel s Koncovým uživatelem na delší době uchování.

V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele dle tohoto odstavce Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu ve výši a za podmínek blíže určených v čl. 11.3. Smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení uvedené povinnosti.

#### 5.3. Vykazování Kvalitativních ukazatelů

Poskytovatel je povinen k žádosti Pověřujícího zadavatele a/nebo Ministerstva, popř. osoby pověřené ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, sdělit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) pracovního dne, aktuální hodnoty Kvalitativních ukazatelů. Do sedmi (7) dnů od konce každého kalendářního měsíce Poskytovatel zpřístupní příslušnému Pověřujícímu zadavateli a/nebo Ministerstvu, popř. osobě pověřené ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, souhrnné výkazy a přehledy plnění Kvalitativních ukazatelů v právě uplynulém kalendářním měsíci. V těchto výkazech a přehledech bude rovněž specifikován výpočet smluvních pokut uplatnitelných v důsledku nesplnění Kvalitativních ukazatelů. V případě, že má Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo, popř. osoba pověřená ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, oprávněné pochybnosti o úplnosti, správnosti či pravdivosti takovýchto výkazů či přehledů, je Poskytovatel povinen doložit zde uvedené údaje dodatečnými údaji tak, aby umožnil jejich ověření z těchto hledisek.

V případě nesplnění povinností Poskytovatele dle tohoto odstavce Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu ve výši a za podmínek blíže určených v čl. 11.3. Smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

#### 5.4. Vlastní měření Ministerstva

Žádné ustanovení ve Smlouvě neomezuje možnost Ministerstva, Pověřujícího zadavatele, popř. osoby pověřené ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, provádět vlastní nezávislé měření Kvalitativních ukazatelů, k čemuž je Poskytovatel povinen poskytnout nezbytnou součinnost. V případě rozdílných hodnot měření a vykazování Kvalitativních ukazatelů ze strany Poskytovatele je rozhodný výsledek měření Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele.

#### 5.5. Doba zavedení Služby

Poskytovatel je vždy povinen postupovat tak, aby zahájení poskytování Služby Koncovému uživateli plynule a bezproblémově navázalo na dosavadní poskytování Služby Koncovému uživateli. Poskytovatel je povinen zahájit řádné poskytování Služby nejpozději na konci lhůty k tomu stanovené (dále jen „Doba zavedení Služby“) (i) v zadávacích podmínkách Zadávacího řízení (zejména v příslušném Katalogovém listu Služby), (ii) ve Smlouvě nebo (iii) v písemné dohodě (individuálním harmonogramu) sjednané na základě Smlouvy mezi Koncovým uživatelem a Poskytovatelem. Odlišné ujednání Doby zavedení Služby v rámci individuálního harmonogramu (viz. výše bod iii) bude aplikováno přednostně před stanovením Doby zavedení Služby v příslušném Katalogovém listu Služby.

#### 5.6. Běh Doby zavedení Služby

Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, počíná Doba zavedení Služby běžet nabytím účinnosti Smlouvy, a končí okamžikem, kdy Poskytovatel zahájil řádné poskytování Služby Koncovému uživateli a Koncový uživatel je schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebírat, tj. dnem podepsání Předávacího protokolu, který tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy, ze strany Poskytovatele a Koncového uživatele, nejpozději však uplynutím Doby zavedení Služby, bez ohledu na to, zda je Poskytovatelem Služba skutečně zavedena a zda je tedy Koncový uživatel schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebírat; od tohoto okamžiku běží Doba poskytování Služby dle čl. 12.1. Smlouvy.

Zavedení Služby musí být potvrzeno Poskytovatelem a Koncovým uživatelem na Předávacím protokolu, který tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy. Den následující po dni podpisu Předávacího protokolu ze strany Poskytovatele a Koncového uživatele nebo uplynutím Doby zavedení Služby začíná běžet Doba poskytování Služby dle čl. 12.1. této Smlouvy. Poskytovatel je povinen alespoň patnáct (15) pracovních dnů přede dnem plánovaného zavedení Služby, tedy podepsání Předávacího protokolu dle věty první, zaslat Koncovému uživateli harmonogram postupu při zavedení Služby tak, aby mohla být zajištěna maximální součinnost při zavedení Služby a podepsání Předávacího protokolu ze strany Koncového uživatele.

Pověřující zadavatel je povinen předat Předávací protokol podepsaný Pověřujícím zadavatelem a Poskytovatelem Ministerstvu, a to do sedmi (7) dnů od jeho podpisu prostřednictvím e-mailu KIVS, a dále je povinen vložit údaj o dni podpisu Předávacího protokolu do portálu KIVS.

#### 5.7. Stavení Doby zavedení Služby

Po dobu, kdy Koncový uživatel neposkytl potřebnou součinnost pro zahájení poskytování Služby v Době zavedení Služby a Poskytovatel na neposkytnutí této součinnosti bezodkladně Koncového uživatele a Ministerstvo písemně upozornil, včetně uvedení důsledků neposkytnutí vymezené součinnosti (tj. stavení běhu Doby zavedení Služby), neběží Doba zavedení Služby. Po odpadnutí prodlení Koncového uživatele běh Doby zavedení Služby pokračuje (tj. od skončení prodlení Koncového uživatele neběží nová Doba zavedení Služby, nýbrž pokračuje stavená dosavadní Doba zavedení Služby).

## 5.8. Měřicí protokol

Poskytovatel je povinen pro každou zřízenou a předávanou Službu předložit měřicí protokoly, které budou prokazovat, že Služba je zřízena v souladu s podmínkami zadávací dokumentace KIVS 2017-2021 (především v souladu s technickými parametry Služby uvedenými v tzv. Katalogovém listu Služby a v Poptávkovém listu Služby). Po vyhotovení daného měřicího protokolu, na základě provedeného měření a kontroly u konkrétní zřízené Služby, bude tento měřicí protokol zaslán v elektronické formě na určené kontaktní osoby ke kontrole a schválení. Měřicí protokol bude vždy součástí Předávacího protokolu, který tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy, k dané zřízené a předávané Službě.

V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele dle tohoto odstavce Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu ve výši a za podmínek blíže určených v čl. 11.3. Smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení uvedené povinnosti.

## 6. **CENTRÁLNÍ DOHLEDOVÉ MÍSTO A SERVICEDESK**

### 6.1. Centrální dohledové místo

Ministerstvo je oprávněno zřídit centrální dohledové místo, jehož prostřednictvím budou jakékoli incidenty a závady ve vztahu ke Službám poskytovaným dle Smlouvy Koncovým uživatelům hlášeny příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje, že bude centrálnímu dohledovému místu poskytovat aktuální informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy Koncovým uživatelům, a to v elektronické formě (formát XML) a umožní centrálnímu dohledovému místu, resp. Ministerstvu nebo Pověřujícímu zadavateli přímý přístup do systému Poskytovatele obsahujícího aktuální (*on-line*) informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy Koncovým uživatelům. Pokud nebude sjednáno jinak, bude mít centrální dohledové místo přímý přístup do systému Poskytovatele obsahujícího aktuální (*on-line*) informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy minimálně v rozsahu umožňujícím: (i) ověřování fakturace za Služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy, (ii) ověřování informace o poskytovaných Službách danému Koncovému uživateli, a to minimálně vymezením KIVS ID, lokalizace Služby a parametricky Služby a dni zahájení Doby poskytování Služby, (iii) sledování změn Služeb poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy, a to vč. údajů o doručení požadavku na změnu, stavu změny a datu provedení změny a (iv) ověřování incidentů a závad ve vztahu ke Službám poskytovaným Poskytovatelem dle Smlouvy a sledování jejich řešení (*servicedesk*). Bez ohledu na existenci centrálního dohledového místa a jeho činnost při sledování závad a incidentů bude Poskytovatel po dobu trvání Smlouvy průběžně prostřednictvím svých dohledových systémů preventivně kontrolovat a monitorovat poskytování a zajištění Služeb dle Smlouvy, a to za účelem prevence incidentů a závad a jejich případného odstranění ještě před nahlášením ze strany centrálního dohledového místa. V případě, že centrální dohledové místo nevznikne, je Poskytovatel povinen Ministerstvu a Koncovým uživatelům dálkovým přístupem do vlastního systému zpřístupnit alespoň informace uvedené v tomto článku Smlouvy. Poskytovatel je povinen zřídit přístup pro dohledový systém centrálního dohledového místa Ministerstva na CPE zařízeních Poskytovatele umístěných u Koncových uživatelů.

### 6.2. Povinnosti Koncového uživatele

Ministerstvo, případně Pověřující zadavatel poskytne Poskytovateli v nezbytném rozsahu (a v závislosti na charakteru incidentu či závady) rozumnou součinnost, jež je potřebná k dodržení závazků Poskytovatele ohledně dodržení Kvalitativních ukazatelů, zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. Koncový uživatel bude rovněž

v dostatečném předstihu Poskytovatele informovat o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv na poskytování Služeb dle Smlouvy, zejména pak ve vztahu k předpokládanému rozsahu využití Služeb ze strany Koncového uživatele a softwarovým a hardwarovým aplikacím a zařízením Koncového uživatele.

### 6.3. Bezplatnost řešení incidentů

V případě, že bude ze strany centrálního dohledového místa nahlášen Poskytovateli incident či závada, které se nepotvrdí být incidentem či závadou, nebude centrální dohledové místo, Koncový uživatel ani Ministerstvo povinen Poskytovateli uhradit jakékoli náklady, jež Poskytovatel v souvislosti s nahlášeným incidentem či závadou vynaložil (tj. zejména náklady na analýzu a vyhodnocení incidentu či závady a veškeré ostatní aktivity s tím související).

### 6.4. Řešení incidentů a závad Služeb

Evidence incidentů a závad Služeb a jejich řešení a sledování se řídí dle následujících ustanovení:

- (i) Poskytovatel je bezodkladně po nabytí účinnosti Smlouvy povinen písemným vyjádřením adresovaným všem příslušným Koncovým uživatelům uvést telefonní číslo a další kontaktní údaje, na kterém bude existovat non-stop služba, která bude zaznamenávat všechny hlášené incidenty Koncových uživatelů;
- (ii) v případě, kdy Koncový uživatel zjistí závadu poskytované Služby, již se rozumí nesoulad (zhoršení) poskytovaných parametrů Služeb se sjednanými parametry Služby, bez zbytečného odkladu ji nahlásí Poskytovateli na jeho kontaktní údaje;
- (iii) Poskytovatel je povinen po nahlášení závady provést bez zbytečného odkladu analýzu závady, a pokud zjistí, že je závada na straně Poskytovatele, závadu odstranit v souladu s čl. ~~11.211~~.4. Smlouvy;
- (iv) v případě, že po nahlášení závady Poskytovatel zjistí, že příčina nahlášené závady spočívá v jednání Koncového uživatele nebo třetích osob, bez zbytečného odkladu po tomto zjištění jej vyzve k realizaci kroků, které závadu odstraní, jsou-li mu známy nebo měly-li by mu být známy s přihlédnutím k jeho odborným schopnostem a znalostem;
- (v) incident nebo závada Služby se považují za vyřešené okamžikem, kdy dané řešení incidentu nebo závady Služby bude vzájemně písemně odsouhlaseno Koncovým uživatelem a Poskytovatelem.

## 7. **KOORDINACE, INTEGRACE, MIGRACE**

### 7.1. Koordinace Služeb poskytovaných na základě Smlouvy

Koordinaci Služeb poskytovaných na základě Smlouvy a služeb v rámci KIVS poskytovaných na základě dalších smluv uzavřených s poskytovateli zařazenými do DNS provádí primárně každý Koncový uživatel samostatně, popř. tak činí osoba určená Koncovým uživatelem, a oznámená Poskytovateli. Ministerstvo na základě pokynů Koncových uživatelů závazně stanoví požadavky na poskytované Služby z hlediska koordinace, integrace a migrace, a to již ve výzvě k podání nabídek na uzavření Smlouvy. Koordinace Služeb poskytovaných na základě Smlouvy je prováděna z hlediska vzájemného souladu služeb poskytovaných v rámci KIVS a dále též z hlediska vzájemného souladu těchto služeb v rámci jednotlivých komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů. Zvláštní požadavky na Služby poskytované dle Smlouvy z hlediska jejich koordinace s jinými službami poskytovanými v rámci KIVS či v rámci komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů budou ve vztahu ke Službám poskytovaným na základě Smlouvy vždy uvedeny ve Smlouvě.

#### 7.2. Integrace Služeb poskytovaných na základě Smlouvy

Služby poskytované na základě Smlouvy budou integrovány do komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů a tyto umožní, aby komunikační infrastruktury Koncových uživatelů mohly být integrovány do KIVS. Smluvní strany se zavazují vyvinout úsilí nezbytné k tomu, aby veškeré komunikační infrastruktury Koncových uživatelů byly plně integrovány do KIVS. Při shora popsaném procesu integrace komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů do KIVS budou Smluvní strany brát ohled na stávající řešení komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů (včetně existujících sítí) s cílem účelného využití již vynaložených prostředků (investic) na straně Koncových uživatelů (ochrana investic), na provozní potřeby Koncových uživatelů a bezpečnostní politiku komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů. Zvláštní požadavky na Služby poskytované dle Smlouvy z hlediska jejich integrace do komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů a z hlediska integrace komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů do KIVS budou ve vztahu ke Službám poskytovaným na základě Smlouvy vždy uvedeny ve Smlouvě.

#### 7.3. Migrace Služeb při změně jejich poskytovatele

Poskytovatel je povinen poskytnout, a to i po skončení poskytování Služeb Koncovému uživateli, maximální součinnost novému poskytovateli a Koncovému uživateli při migraci (převodu) Služeb na služby v rámci KIVS dle nově uzavřené smlouvy s jiným poskytovatelem tak, aby kontinuita poskytování služeb Koncovému uživateli nebyla narušena. Sdělí-li Koncový uživatel takový požadavek Poskytovateli, jsou Poskytovatel a nový poskytovatel povinni bezodkladně po uzavření příslušné smlouvy s novým poskytovatelem zpracovat návrh migrace Služeb a předat jej Koncovému uživateli. Koncový uživatel, Poskytovatel a nový poskytovatel dohodnou organizaci ukončení stávajících a zahájení poskytování nových služeb tak, aby nedocházelo k čerpání finančních prostředků ze státního rozpočtu dvakrát, a to z důvodu dvojí fakturace stávajících a nově zřízených a předaných služeb.

#### 7.4. Migrace, změna Služeb stávajícím Poskytovatelem

Poskytovatel zajistí, aby kontinuita služeb poskytovaných Koncovému uživateli při změně nebo migraci nebyla narušena. Sdělí-li Koncový uživatel takový požadavek Poskytovateli, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření příslušné nové smlouvy nebo při uplatnění změny zpracovat zdarma návrh migrace nebo změny Služeb a předat jej Koncovému uživateli. Koncový uživatel a Poskytovatel dohodnou organizaci ukončení stávajících a zahájení poskytování nových nebo měněných Služeb tak, aby nedocházelo k čerpání finančních prostředků ze státního rozpočtu dvakrát a to z důvodu dvojí fakturace stávajících a nově zřízených a předaných služeb.

#### 7.5. Součinnost Poskytovatele před migrací Služeb, zápis o podmínkách migrace Služeb

Na výzvu pověřeného zástupce příslušného Koncového uživatele je Poskytovatel povinen zajistit účast svého zástupce na osobní schůzce s osobou nebo osobami pověřenými Koncovým uživatelem, za účelem dohodnutí konkrétních podmínek migrace Služeb. Zástupce Poskytovatele je povinen poskytnout součinnost při vyhotovení zápisu z uvedeného osobního jednání, který bude obsahovat závazně dohodnuté podmínky migrace Služeb, a opatřit jej svým podpisem (dále jen „Zápis“). Nezávazný vzor Zápisu je Přílohou č. 6 této Smlouvy. Výše uvedenou povinnost Poskytovatel nemá, dohodne-li se s příslušnými Koncovými uživateli, že splnění uvedené povinnosti nebude vyžadováno.

#### 7.6. Kontaktní osoby

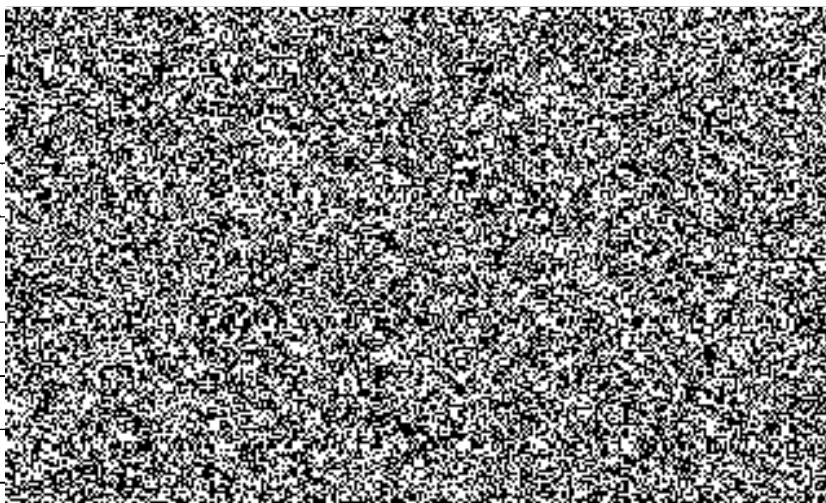
Níže uvedené osoby jsou kontaktními osobami za Koncové uživatele a Poskytovatele pro účely provádění migrací Služeb:

Koncoví uživatelé:

Jméno a příjmení:	
Telefonní číslo:	
E-mail:	

Poskytovatel:

Jméno a příjmení:	
Telefonní číslo:	
E-mail:	



## 8. SPOLUPRÁCE MINISTERSTVA, POSKYTOVATELE A POVĚŘUJÍCÍCH ZADAVATELŮ

### 8.1. Vzájemná spolupráce

Po celou dobu trvání Smlouvy si budou Ministerstvo, Poskytovatel a Pověřující zadavatelé vzájemně poskytovat součinnost a informace, jež jsou potřebné ke splnění jejich závazků dle Smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje poskytnout Koncovému uživateli součinnost při provádění bezpečnostních opatření a hlášení kybernetických bezpečnostních incidentů podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů) a jeho prováděcích právních předpisů, resp. v návaznosti na opatření vydaná Národním bezpečnostním úřadem. Poskytovatel je tak zejména povinen zdarma k žádosti Koncového uživatele navrhnout bez zbytečného odkladu způsob implementace příslušných bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem do poskytování Služeb a umožnit Koncovému uživateli (po dosažení dohody o plnění a příslušné ceně) navýšit bezpečnostní parametry Služeb způsobem dle čl. 4 Smlouvy nebo provést jiná související plnění; tím není dotčeno provedení bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem ze strany Poskytovatele v případech, kdy je osobou povinnou ve smyslu výše uvedených právních předpisů.

### 8.2. Možnost poddodávek

Poskytovatel je oprávněn, pokud nebude dohodnuto jinak, k poskytování Služeb a plnění svých dalších závazků dle Smlouvy, používat jako poddodavatele třetí osoby. Koncový uživatel může v návaznosti na dohodnutou bezpečnostní politiku nebo z jiného důležitého důvodu stanovit závazná omezení týkající se používání poddodavatelů ze strany Poskytovatele, zejména pak ve vztahu k přístupu do prostor nebo informačních systémů Koncového uživatele. V případě použití poddodavatele není jakkoli dotčena odpovědnost Poskytovatele za případné nesplnění či vadné plnění příslušných závazků.

I v případě, že Poskytovatel použije k poskytování Služeb a plnění svých závazků dle Smlouvy poddodavatele, jakákoli oznámení, žádosti či jiné sdělení činí vůči Koncovému uživateli a Ministerstvu Poskytovatel.

### 8.3. Využití poskytovaných Služeb

Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že Služby poskytované ze strany Poskytovatele na základě Smlouvy budou určeny k využití v rámci zákonem stanovené činnosti příslušných Koncových uživatelů, zejména pak k výkonu a zajištění výkonu veřejné správy a dalších činností, jež s výkonem veřejné správy souvisí. Jednotliví Koncoví uživatelé v přiměřeném rozsahu zajistí, aby takových Služeb nebylo zneužíváno k jiným účelům, než ke kterým mají být ve smyslu předchozí věty ze strany Poskytovatele poskytovány.

### 8.4. Řídící výbor

Komplexní hodnocení Smlouvy provádí na nejvyšší úrovni Řídící výbor (složený z nejméně jednoho zástupce Ministerstva, jednoho zástupce Poskytovatele a jednoho zástupce příslušného Pověřujícího zadavatele), jenž bude svoláván ze strany Ministerstva dle aktuální potřeby, obvykle jednou za kalendářní čtvrtletí. Ministerstvo, Poskytovatel a příslušný Pověřující zadavatel si bez zbytečného odkladu písemně oznámí totožnost a kontaktní údaje (např. telefonní číslo, faxové číslo, emailovou adresu a poštovní adresu) svých zástupců v řídicím výboru. Jakékoliv oznámení vztahující se k jednání řídicího výboru, popř. k osobám zástupců v řídicím výboru, bude učiněno v souladu se Smlouvou. Jakékoliv závěry takového hodnocení budou ze strany Ministerstva zpracovány v písemné podobě a předloženy Poskytovateli a dotčeným Pověřujícími zadavateli s tím, že jim bude v každém případě poskytnuta přiměřená doba na vyjádření k příslušnému hodnocení. V návaznosti na vyjádření Poskytovatele a dotčených Pověřujících zadavatelů vydá Řídící výbor případná doporučení pro řešení problémů.

### 8.5. Kontaktní osoby

Vzájemný styk mezi Poskytovatelem a Koncovými uživateli dle Smlouvy bude na pracovní úrovni probíhat prostřednictvím Kontaktních osob, jejichž totožnost a kontaktní údaje (např. telefonní číslo, faxové číslo, emailovou adresu a poštovní adresu) si Poskytovatel a Koncový uživatel vzájemně bez zbytečného odkladu písemně oznámí (totéž platí i pro jakékoli změny Kontaktních osob, popř. jejich kontaktních údajů).

### 8.6. Interní předpisy Koncových uživatelů

Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle Smlouvy postupovat s odbornou péčí a dodržovat též existující interní předpisy příslušného Koncového uživatele (např. bezpečnostního, technického a provozního charakteru), které mají vliv na poskytování Služeb dle Smlouvy a s nimiž bude Poskytovatel ze strany jednotlivých Koncových uživatelů seznámen.

## 9. **DŮVĚRNOST INFORMACÍ A OCHRANA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ**

### 9.1. Veřejnost Smlouvy

Smluvní strany prohlašují, že žádné ustanovení Smlouvy nepodléhá obchodnímu tajemství ani není jinak chráněné právními předpisy z hlediska důvěrnosti. Znění Smlouvy lze v plném rozsahu zveřejnit.

### 9.2. Ochrana duševního vlastnictví

V případě, že výsledkem Služeb poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy bude jakýkoliv nehmotný statek, jenž nevznikl (plně či částečně) v důsledku duševní tvůrčí činnosti Ministerstva, Pověřujícího zadavatele či třetí osoby a jenž je předmětem jakýchkoliv práv duševního vlastnictví (zejména autorského práva), pak si Poskytovatel v maximálním povoleném rozsahu stanoveném platnými právními předpisy ponechá taková práva



a Ministerstvu a Pověřujícímu zadavateli udělí pouze nepřevoditelnou, nevýhradní a na dobu trvání Smlouvy omezenou licenci užívat daný nehmotný statek k účelu, k němuž byl Poskytovatelem ve prospěch Ministerstva či Pověřujícího zadavatele v předmětné souvislosti vytvořen (taková licence však bude vždy umožňovat využití licencovaného duševního vlastnictví v rámci KIVS, a to po dobu trvání Smlouvy). Má se za to, že odměna za takovou licenci je již zahrnuta v ceně za Služby poskytované ze strany Poskytovatele na základě Smlouvy (nedojde k navýšení ceny za Služby o částku odpovídající odměně za licenci). Pokud se však bude Ministerstvo či Pověřující zadavatel v souvislosti s poskytováním Služeb dle Smlouvy podílet na vytvoření jakéhokoliv nehmotného statku, jenž je předmětem jakýchkoliv práv duševního vlastnictví (zejména autorského práva), budou se práva a povinnosti vyvstávající v souvislosti řídit platnými právními předpisy.

## 10. PROHLÁŠENÍ POSKYTOVATELE

### 10.1. Prohlášení Poskytovatele

Poskytovatel bere na vědomí, že Ministerstvo a Pověřující zadavatelé při uzavírání Smlouvy berou mimo jiné v úvahu rozsah a pravdivost níže uvedených prohlášení Poskytovatele. Poskytovatel tímto prohlašuje, že ke dni uzavření Smlouvy:

- (i) Poskytovatel je společností řádně založenou a platně existující podle právních předpisů České republiky;
- (ii) Poskytovatel má nezbytná schválení jednotlivých orgánů Poskytovatele, popř. jiných subjektů, a je způsobilý k uzavření Smlouvy a k realizaci plnění zamýšleného Smlouvou, a to za podmínek dle Smlouvy, a že osoby podepisující Smlouvu jménem nebo za Poskytovatele jsou k tomuto řádně oprávněny;
- (iii) Poskytovatel splňuje kvalifikační předpoklady a ostatní podmínky stanovené v zadávací dokumentaci v Zadávacím řízení;
- (iv) Poskytovatel není v platební neschopnosti a podle nejlepšího vědomí Poskytovatele neprobíhají žádná řízení týkající se likvidace, úpadku, exekuce, prodeje podniku Poskytovatele nebo jeho části nebo jiná řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**insolvenční zákon**“), včetně smírčího řízení, insolvenčního řízení nebo ujednání s věřiteli ve vztahu k likvidaci, exekuci, prodeji podniku nebo části podniku nebo jiné řízení o úpadku ve vztahu k Poskytovateli. Podle nejlepšího vědomí Poskytovatele nebyly podniknuty žádné kroky k vynucení jakéhokoliv zajištění majetku Poskytovatele a nedošlo k žádné události, která by zakládala právo takové zajištění vynucovat; výrazem „nejlepší vědomí Poskytovatele“ se ve Smlouvě rozumí informace, které management a odpovědní pracovníci Poskytovatele mají nebo by měli mít či znát při postupu s péčí řádného hospodáře;
- (v) Poskytovatel je na základě veškerých nezbytných úkonů, které učinil řádně a platně, oprávněn k tomu, aby uzavřel a plnil Smlouvu po celou dobu její účinnosti, a pokud Smlouva výslovně nestanoví jinak, nebude za tímto účelem nutný žádný souhlas, zproštění, schválení, licence, jmenování ani oprávnění či jakékoli prohlášení, oznámení o učinění podání jakékoli osobě nebo instituci, a nezakládá se tím ani nebude založeno žádné porušení ujednání či dohody, rozsudků, rozhodčích nálezů a právních předpisů, kde je Poskytovatel jednou ze stran nebo jimiž je vázán Poskytovatel či jakákoliv část jeho majetku;

- (vi) Smlouva představuje platný a právně závazný závazek Poskytovatele, který je vůči Poskytovateli vynutitelný v souladu s podmínkami Smlouvy;
- (vii) dle nejlepšího vědomí Poskytovatele udržuje Poskytovatel v platnosti ve všech zásadních ohledech licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná právními předpisy platnými pro poskytování Služeb dle Smlouvy a nehrozí, že by platnost takové licence, souhlasu, povolení a oprávnění byla ukončena.

#### 10.2. Nepravdivost prohlášení Poskytovatele

V případě, že se jakékoli prohlášení Poskytovatele dle Smlouvy ukáže jako nepravdivé, má se za to, že Poskytovatel v takovém případě porušil Smlouvu podstatným způsobem, přičemž Poskytovatel dále nahradí Pověřujícímu zadavateli a/nebo Ministerstvu veškerou škodu nebo újmu, která Pověřujícímu zadavateli a/nebo Ministerstvu vznikne v důsledku takového stavu.

#### 10.3. Závazek na zajištění pravdivosti a platnosti prohlášení Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje vyvinout dostatečné úsilí pro to, aby prohlášení Poskytovatele dle Smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy. Každý Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo jsou oprávněni skutečnosti uvedené v čl. ~~10.110.1~~ Smlouvy nezávisle ověřit nebo požádat Poskytovatele, aby zdarma poskytl Pověřujícímu zadavateli nebo Ministerstvu doklad potvrzující tvrzené skutečnosti.

### 11. SMLUVNÍ POKUTY, SLEVA Z CENY A NÁHRADA ŠKODY

#### 11.1. Smluvní pokuta pro nedodržení Doby zavedení Služby

Pokud Poskytovatel ve vztahu ke Službě poskytované dle Smlouvy Koncovému uživateli nesplní Kvalitativní ukazatel „Doba zavedení Služby“ tak, jak je tento vymezen v čl. 5.5. Smlouvy, a dostane se tak do prodlení se zavedením Služby, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle následující tabulky:

**Tabulka č. 1**

5% z měsíční ceny dané Služby	při prodlení do 3 pracovních dnů včetně
10% z měsíční ceny dané Služby	při prodlení 4-10 pracovních dnů včetně
20% z měsíční ceny dané Služby	při prodlení 11-28 pracovních dnů včetně
1% z měsíční ceny dané Služby, počítáno od prvního dne prodlení, a to za každý pracovní den prodlení	při prodlení 29 a více pracovních dnů

Pro účely výpočtu smluvní pokuty dle výše uvedené tabulky se jednotlivé sazby smluvní pokuty, stanovené v jednotlivých řádcích tabulky, nesčítají. V případě nedodržení Kvalitativního ukazatele „Doba zavedení Služby“ u jednotlivé Služby se vždy použije jen jedna ze stanovených sazeb smluvní pokuty.

#### 11.2. Smluvní pokuta pro nedodržení dostupnosti

Pokud Poskytovatel ve vztahu k Službě poskytované dle Smlouvy Koncovému uživateli nesplní Kvalitativní ukazatel „dostupnost“ tak, jak je tento vymezen v příslušném Poptávkovém listu, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu, jejíž výše je uvedena níže, a to i opakovaně za každé rozhodné období, v němž nedosáhl definované hodnoty. Dostupnost pro jednotlivé Služby je měřena na předávacím rozhraní Služby a bude vypočtena podle následujícího vzorce:

$$(M - N)/M \times 100$$

kde:

M – je měsíční období poskytování Služby (kalkulováno jako 30 dnů = 720 hodin)

N – je celková doba nedostupnosti Služby v uvedeném období M měřená v hodinách.

Stanovení výše smluvní pokuty:

1. 1% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,1% a méně než 0,2%
2. 5% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,2% a méně než 0,5%
3. 20% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,5% a méně než 0,7%
4. 35% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,7% a méně než 1%
5. 60% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 1% a méně než 1,5%
6. 80% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 1,5% a méně než 2%
7. 100% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 2% a více.

Při určení celkové doby nedostupnosti Služby nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty uvedené v čl. 5.1. Smlouvy.

#### 11.3. Další smluvní pokuty stanovené v případě porušení jiných povinností stanovených v této Smlouvě

- (i) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 5.2. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- (ii) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 5.3. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- (iii) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 5.8. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

#### 11.4. Odstranění závady Služby

Poskytovatel je povinen odstranit závadu Služby, pro niž jsou v Poptávkovém listu stanovena SLA, ve lhůtách stanovených SLA dané Služby, a závadu Služby, pro niž není v Poptávkovém listu uvedeno SLA, do sedmi (7) kalendářních dnů od nahlášení závady, nedohodnou-li se Koncový uživatel a Poskytovatel jinak. Pokud Poskytovatel ve lhůtách pro odstranění vady příslušnou závadu Služby neodstraní, ztrácí nárok na zaplacení poměrné části měsíčního poplatku (ceny) za tuto Službu, odpovídající ceně Služby za dobu, po niž byla překročena lhůta pro odstranění závady Služby.

#### 11.5. Sleva z ceny Služby

Nesdělí-li Koncový uživatel Poskytovateli jinak, závazek Poskytovatele zaplatit smluvní pokutu zanikne (v rozsahu a v okamžiku), poskytne-li Poskytovatel slevu z ceny Služby příslušnému Koncovému uživateli ve výši smluvní pokuty, a to pro období, k němuž se smluvní pokuta vztahuje, nebo pro období budoucí.

#### 11.6. Společná ustanovení o smluvních pokutách

Koncový uživatel uplatní smluvní pokutu u Poskytovatele písemnou výzvou k uhrazení smluvní pokuty.

Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě šedesáti (60) dnů ode dne, kdy Poskytovateli byla doručena písemná výzva Koncového uživatele. Poskytovatel uhradí smluvní pokutu bezhotovostním převodem na bankovní účet uvedený v písemné výzvě Koncového uživatele.

Zánik primárního závazku Poskytovatele jeho pozdním splněním neznamená zánik nebo omezení nároku Koncového uživatele na smluvní pokutu za prodlení Poskytovatele. Smluvní pokuty nejsou závislé na zavinění ani na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty dle Smlouvy není dotčeno právo Koncového uživatele na náhradu škody ze stejného důvodu, a to v části přesahující uplatněnou nebo zaplacenou smluvní pokutu.

#### 11.7. Náhrada škody

Při porušení své povinnosti k součinnosti je Poskytovatel odpovědný za škodu takto Pověřujícím zadavateli a/nebo Ministerstvu způsobenou.

### 12. **ÚČINNOST SMLOUVY, DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY, ZÁNİK SMLOUVY**

#### 12.1. Doba poskytování Služby

Služby dle Smlouvy jsou poskytovány po dobu 36 měsíců.

Doba poskytování Služby počíná běžet od okamžiku, kdy Poskytovatel zahájil řádné poskytování Služby Koncovému uživateli a Koncový uživatel je schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebírat, nejpozději však okamžikem uplynutí Doby zavedení Služby.

V případě, že uplyne Doba zavedení Služby, aniž Poskytovatel zahájí řádné poskytování Služby Koncovému uživateli a aniž je Koncový uživatel schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebírat, Poskytovatel není oprávněn požadovat uhrazení ceny za tuto Službu a Koncový uživatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty, jejíž výše se určí dle pravidel uvedených v čl. 11.1. Smlouvy, a to až do okamžiku zahájení řádného poskytování Služby.

#### 12.2. Účinnost Smlouvy

Smlouva se stává účinnou dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv ve smyslu § 6 a 7 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

#### 12.3. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv

Ministerstvo je povinno bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů od uzavření Smlouvy, zaslat Smlouvu správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv. Pokud Ministerstvo v této lhůtě Smlouvu správci registru smluv nezašle, je povinen Smlouvu bez zbytečného odkladu zaslat správci registru smluv k uveřejnění Poskytovatel.

Smlouva bude v registru smluv uveřejněna pod číslem jednacím Ministerstva uvedeným v záhlaví této Smlouvy.

#### 12.4. Zánik Smlouvy před uplynutím doby jejího trvání

Před sjednaným ukončením účinnosti Smlouvy lze Smlouvu ukončit:

- (i) na základě písemné dohody Smluvních stran,
- (ii) výpovědí ze strany Koncového uživatele s výpovědní dobou do konce měsíce, v němž byla výpověď Poskytovateli doručena, v případě, že Poskytovatel poruší Smlouvu podstatným způsobem (čl. ~~12.5~~12.5. Smlouvy),
- (iii) výpovědí ze strany Koncového uživatele s výpovědní dobou do konce měsíce, v němž byla výpověď Poskytovateli doručena, v případě, že Koncový uživatel využije své právo vypovědět Smlouvu z důvodu dle čl. ~~12.6~~12.6. nebo dle čl. ~~12.7~~12.7. Smlouvy, nebo
- (iv) výpovědí ze strany Koncového uživatele s výpovědní dobou do konce měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď Poskytovateli doručena, a to v rozsahu celé Smlouvy nebo jen zčásti, v případě, že:
  - a) Poskytovatel poruší svou povinnost poskytnout součinnost dle čl. 8.1. Smlouvy; nebo
  - b) nedošlo k dohodě o ceně či jiných parametrech plnění k provedení bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem dle čl. 8.1. Smlouvy; nebo
  - c) provedení bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem dle čl. 8.1. Smlouvy není realizovatelné za podmínek Smlouvy; nebo
  - d) došlo k organizačním změnám ve struktuře Koncového uživatele v rozsahu, který neumožňuje uplatnění Organizačních vyhrazených změn Koncovým uživatelem dle Smlouvy a který má za následek, že odpadl důvod odebrání Služeb tímto Koncovým uživatelem.

#### 12.5. Podstatné porušení Smlouvy

Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že pro účely Smlouvy je porušení podstatné zejména, jestliže

- a) Poskytovatel nezhájí řádné poskytování Služby v Době zavedení Služby,
- b) Poskytovatel neposkytne maximální součinnost novému poskytovateli a Koncovému uživateli při migraci (převodu) Služeb na služby v rámci KIVS dle nově uzavřené smlouvy s jiným poskytovatelem tak, aby kontinuita poskytování Služeb Koncovému uživateli nebyla narušena (čl. 7.3. Smlouvy),
- c) Poskytovatel nezajistí, aby kontinuita Služeb poskytovaných Koncovému uživateli při změně nebo migraci nebyla narušena (čl. 7.4. Smlouvy),
- d) Smluvní strana porušující Smlouvu věděla v době uzavření Smlouvy nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu Smlouvy, že jiná Smluvní strana nebude mít zájem na plnění povinností při takovém porušení Smlouvy; uvedené se týká i případů poskytnutí vadného plnění a plnění, které je v rozporu se zadávací dokumentací KIVS 2017-2021,
- e) je tak dále stanoveno ve Smlouvě.

#### 12.6. Výpověď Smlouvy pro nevýhodnost

Pokud jiný poskytovatel veřejných služeb elektronických komunikací než Poskytovatel:

- (i) bude nabízet ve svém veřejném a závazném ceníku služeb a reálně poskytovat služby rovnocenné (co do kvality, obsahu, rozsahu, technického řešení a smluvních podmínek) se Službami poskytovanými dle Smlouvy, za podmínek výhodnějších pro Koncového uživatele, než jaké jsou uvedeny ve Smlouvě, a

- (ii) bude objektivně důvodné předpokládat, že takový poskytovatel splňuje nebo je schopen splnit podmínky pro podání nabídky pro danou Službu, uvedené pro zařazení do DNS, v němž byla Veřejná zakázka zadávána, a ve výzvě pro podání nabídek na Veřejnou zakázku;

zavazuje se Poskytovatel do patnácti (15) kalendářních dnů od písemného upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele na tuto skutečnost, které bude obsahovat zejména popis a cenu příslušných služeb jiného poskytovatele, zahájit s Ministerstvem a Koncovým uživatelem jednání o možnosti úprav podmínek pro poskytování Služeb dle Smlouvy výhodnějších pro příslušného Koncového uživatele.

Pokud Poskytovatel, po předchozím projednání příslušného upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, písemně neakceptuje do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, nedohodnou-li se Koncový uživatel a Poskytovatel jinak, návrh Ministerstva a/nebo Koncového uživatele upravit podmínky pro poskytování Služeb dle Smlouvy tak, aby svojí výhodností pro Koncového uživatele odpovídaly podmínkám jejich poskytování jiného poskytovatele veřejných telekomunikačních služeb ve smyslu tohoto článku Smlouvy, je Koncový uživatel oprávněn Smlouvu kdykoli poté vypovědět s výpovědní dobou ke konci měsíce, v němž byla výpověď doručena.

#### 12.7. Výpověď Smlouvy ve zvláštním případě

Pokud bude Poskytovatel závazně nabízet a reálně poskytovat služby rovnocenné (co do kvality, obsahu, rozsahu, technického řešení a smluvních podmínek) se Službami poskytovanými dle Smlouvy, za cenu výhodnější, než jaká je uvedena ve Smlouvě (dále jen „**Výhodnější cena**“), a uzavření smlouvy za Výhodnější cenu je pro potenciální uživatele služby *de facto* nárokové, zavazuje se Poskytovatel do patnácti (15) kalendářních dnů od písemného upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele na tuto skutečnost, které bude obsahovat zejména popis a cenu příslušných služeb, zahájit s Ministerstvem a Koncovým uživatelem jednání o možnosti úprav podmínek pro poskytování Služeb dle Smlouvy výhodnějších pro příslušného Koncového uživatele.

Pokud Poskytovatel, po předchozím projednání příslušného upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, písemně neakceptuje do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, nedohodnou-li se Koncový uživatel a Poskytovatel jinak, návrh Ministerstva a/nebo Koncového uživatele upravit podmínky pro poskytování Služeb dle Smlouvy tak, aby svojí výhodností pro Koncového uživatele odpovídaly podmínkám jejich poskytování Poskytovatelem v jiném případě, je Koncový uživatel oprávněn (i) Smlouvu kdykoli poté vypovědět s výpovědní dobou ke konci měsíce, v němž byla výpověď doručena, nebo (ii) uplatnit svůj nárok příslušným způsobem a od měsíce následujícího hradit cenu za příslušné Služby pouze ve výši odpovídající Výhodnější ceně.

#### 12.8. Účinky výpovědi Smlouvy

Výpovědí Smlouvy ze strany konkrétního Koncového uživatele zanikají závazky ze Smlouvy pouze ve vztahu k tomuto Koncovému uživateli, výpověď Smlouvy ze strany tohoto Koncového uživatele nezpůsobuje zánik Smlouvy mezi Poskytovatelem a ostatními Koncovými uživateli; stejné účinky nastávají v případě ukončení Smlouvy na základě písemné dohody mezi konkrétním Koncovým uživatelem a Poskytovatelem dle čl. 12.4. odst. (i) Smlouvy.

### 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

#### 13.1. Zastoupení Ministerstva

Poskytovatel bere na vědomí, že Ministerstvo je oprávněno dle svého uvážení pověřit třetí osobu (dále jen „Administrátor“), aby jménem a na účet Ministerstva vykonával činnosti v souladu s § 43 ZZVZ ve vztahu k Zadávacímu řízení, s výjimkou úkonů uvedených v § 43 odst. 2 ZZVZ, tj. aby Administrátor zejména:

- (i) zajistil veškeré úkony, jež má Ministerstvo provést ve smyslu příslušných ustanovení ZZVZ ve vztahu k Zadávacímu řízení; a
- (ii) vedl komunikaci s Poskytovatelem zejména za účelem (i) zjištění požadavků na pořízení datových a hlasových služeb KIVS, (ii) získání verifikace požadavků Pověřujících zadavatelů a (iii) zajištění podpisu Smlouvy ze strany Pověřujících zadavatelů.

#### 13.2. Interpretace

Odkazy na odstavce a články objevující se v textu Smlouvy (včetně jejích Příloh) jsou odkazy na odstavce a články Smlouvy, není-li uvedeno něco jiného. Definice uvedené v textu Smlouvy (včetně jejích Příloh) se použijí obdobně pro jednotná i množná čísla definovaných pojmů. Je-li ve Smlouvě užíván výraz „včetně“ nebo „zejména“, položka nebo položky za takovým výrazem následující představují demonstrativní a nikoliv taxativní výčet položek daného druhu. Nadpisy článků jsou do Smlouvy vloženy výlučně z důvodu usnadnění orientace v jejím textu a tyto nemohou ovlivnit význam a smysl smluvních ujednání obsažených ve Smlouvě.

#### 13.3. Doručování

Jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno či dáno Smluvní straně dle Smlouvy, bude učiněno či dáno písemně; uvedené se nevztahuje na oznámení, žádost či jiné sdělení činěné v souvislosti s prováděním migrací Služeb dle čl. 7 Smlouvy. Neoznámí-li Smluvní strana příslušnou změnu kontaktního údaje a je-li takový způsob z povahy komunikačního prostředku možný, doručuje Smluvní strana na následující kontaktní místa:

Pověřující zadavatelé:

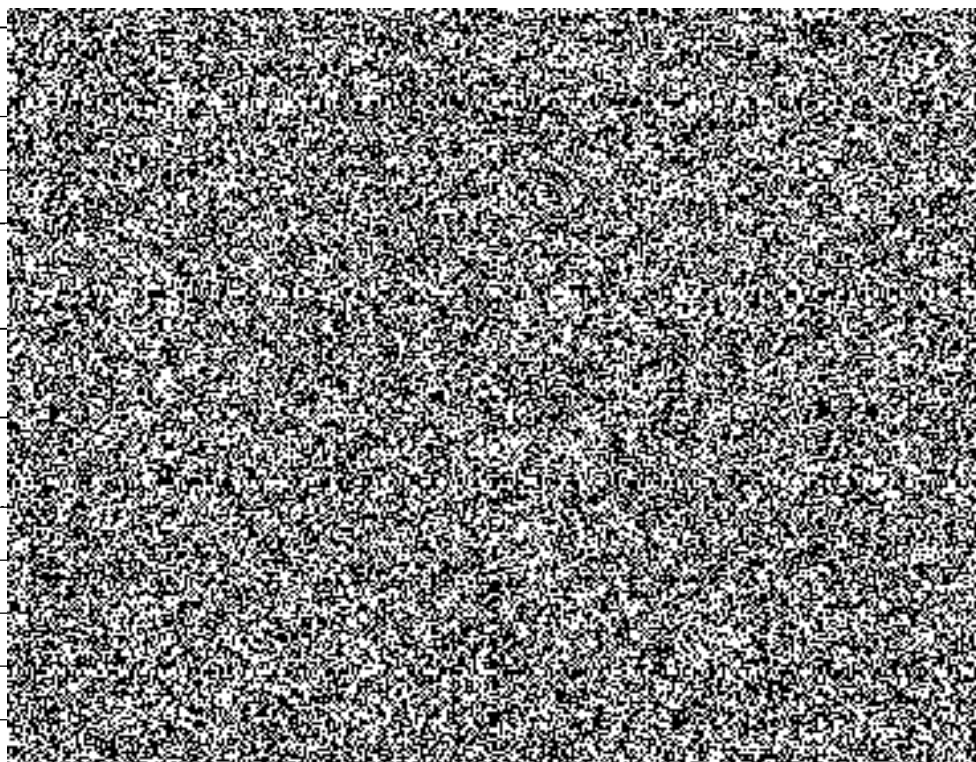
Adresa:
K rukám:
Fax:

Ministerstvo:

Adresa:
K rukám:
Fax:

Poskytovatel:

Adresa:
K rukám:



Fax:	
------	--

Jakékoliv oznámení podle Smlouvy bude považováno za doručené:

- (i) dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDS“), je-li oznámení zasíláno prostřednictvím datové zprávy do datové schránky ve smyslu ZDS; nebo
- (ii) dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně; nebo
- (iii) dnem registrovaného doručení, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou; nebo
- (iv) dnem doručení potvrzeným oznámením o doručení v čitelné a úplné podobě v případech, kdy oznámení bylo doručováno faxem.

Výše uvedené adresy a telekomunikační spojení mohou být měněna jednostranným písemným oznámením doručeným příslušnou Smluvní stranou ostatním Smluvním stranám s tím, že takováto změna se stane účinnou doručením takového oznámení. Smluvní strany se dohodly, že Ministerstvu či Pověřujícímu zadavateli může být jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení dle Smlouvy doručeno vedle doručení do datové schránky též elektronickou poštou. Takové oznámení, žádost či jiné sdělení bude považováno za řádně doručené pouze, pokud (i) bude opatřeno uznávaným elektronickým podpisem a (ii) bude doručeno do elektronické podatelny Ministerstva či Pověřujícího zadavatele.

#### 13.4. Účinnost právních jednání dle Smlouvy

Spojuje-li tato Smlouva s právním jednáním Smluvní strany (nebo s jeho doručením) vznik, změnu nebo zánik práva za předpokladu současného provedení takového právního jednání (nebo jeho doručení) rovněž jiné Smluvní strany, vznikne právo teprve provedením takového právního jednání posledním účastníkem (doručením posledního účastníkovi).

#### 13.5. Doplnění a změny Smlouvy

Pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno něco jiného, může být Smlouva (včetně jejích Příloh) doplňována nebo měněna pouze ve formě písemných dodatků podepsaných všemi dotčenými Smluvními stranami. Přípravu a koordinaci písemného dodatku zajišťuje Ministerstvo. Jakákoliv Smluvní strana bude oprávněna iniciovat jednání směřující k doplnění či změně Smlouvy prostřednictvím písemného oznámení zaslání ostatním dotčeným Smluvním stranám, načež Smluvní strany provedou veškeré potřebné analýzy a v dobré víře povedou jednání o předmětné záležitosti v souladu se ZZVZ.

#### 13.6. Zákaz postoupení ze strany Poskytovatele

Smluvní strany se tímto dohodly, že Poskytovatel není bez předchozího výslovného písemného souhlasu Koncového uživatele oprávněn postoupit či převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy na jakoukoliv třetí osobu.

#### 13.7. Závaznost pro právní nástupce Smluvních stran

Smluvní strany se dohodly a souhlasí s tím, aby veškerá práva a povinnosti Smluvních stran zavazovala rovněž jejich právní nástupce. V případě, že bude Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo způsobem stanoveným právními předpisy zrušeno, práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy přejdou na ten subjekt, kterému budou zákonem svěřeny kompetence Pověřujícího zadavatele nebo Ministerstva vyplývající mu z právních předpisů.



### 13.8. Oddělitelnost

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení Smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit do třiceti (30) pracovních dnů od doručení výzvy jedné ze Smluvních stran ostatním Smluvním stranám neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem, případně uzavřít novou smlouvu.

### 13.9. Stejnopisy

Smlouva je vyhotovena v pěti (5) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Pověřující zadavatel obdrží jeden (1) stejnopis, Ministerstvo obdrží tři (3) stejnopisy a Poskytovatel obdrží jeden (1) stejnopis Smlouvy. Účinné znění Smlouvy (včetně všech jejích případných dodatků) bude Poskytovateli a jednotlivým Pověřujícím zadavatelům zpřístupněno k nahlédnutí, případně ke zhotovení kopií u Ministerstva a současně zpřístupněno Ministerstvem na jeho www stránkách vždy nejpozději do třiceti (30) dnů.

### 13.10. Finanční kontrola

Každý Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího ze Smlouvy s tím, že se každý Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu § 2 písm. e) citovaného zákona.

### 13.11. Přílohy

Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto její přílohy dle následujícího seznamu:

- Příloha č. 1** – Poptávkový list: P1\_Poptavkovy\_list\_4033-DATA\_ETHERNET\_27080552
- Příloha č. 2** – Aktuální Katalogový list Služby
- Příloha č. 3** – Seznam zkratk a definic
- Příloha č. 4** – Obchodní podmínky
- Příloha č. 5** – Vzor Předávacího protokolu
- Příloha č. 6** – Vzor zápisu z jednání s Poskytovatelem

### 13.12. Jazyk

Smlouva je vyhotovena v českém jazyce a tato verze bude rozhodující bez ohledu na jakýkoli její překlad, který může být pro jakýkoli účel pořízen.

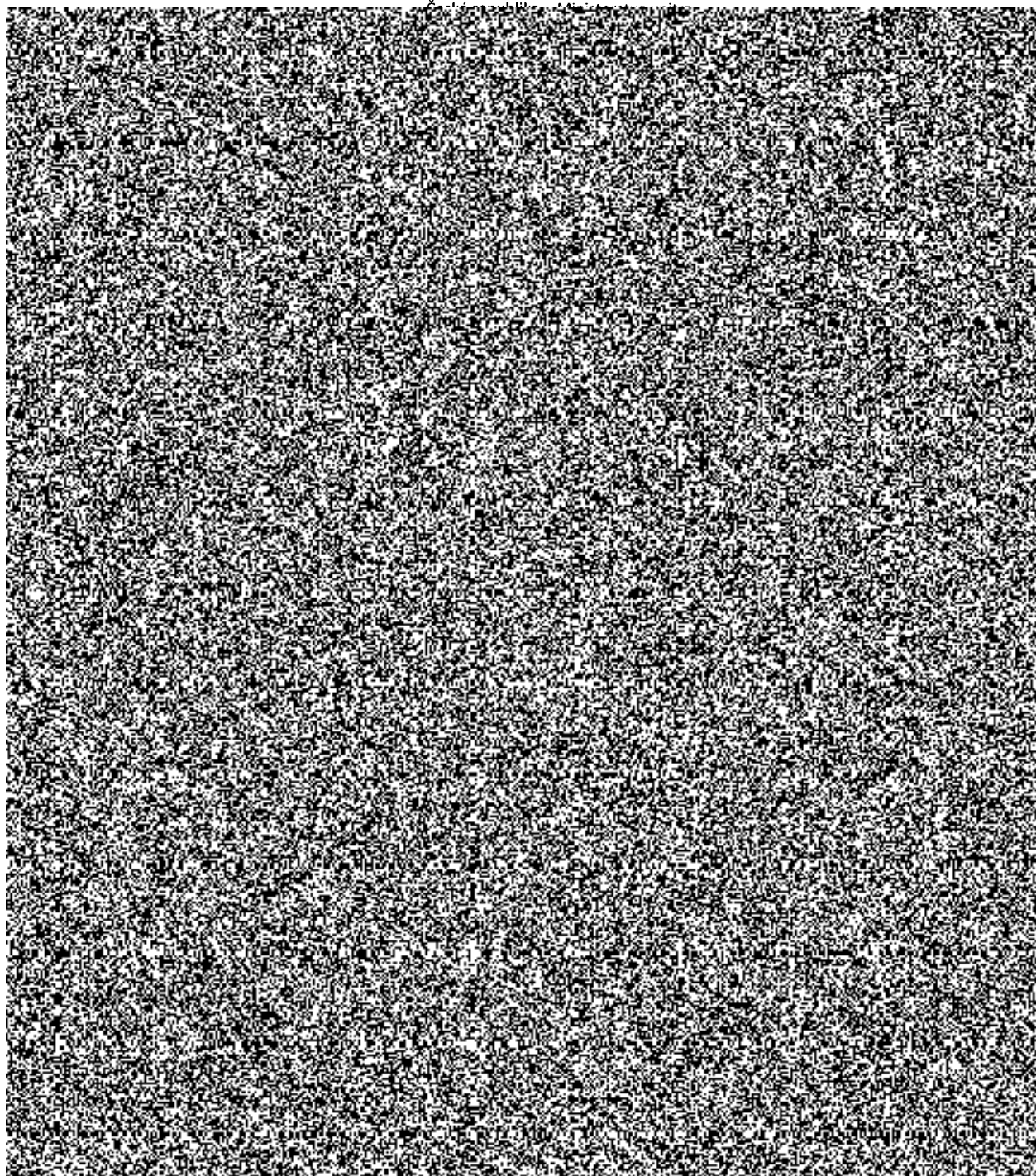
### 13.13. Řešení sporů

Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními NOZ, ZZVZ a ZEK. Nestanoví-li ZEK jinak, budou veškeré spory mezi Smluvními stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní řešeny před obecným soudem místně příslušným dle sídla Ministerstva.

### 13.14. Úplnost Smlouvy

Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, smlouva či řízení některé Smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností dle Smlouvy. Zároveň Smluvní strany potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty dle Smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prostě a tísň, zejména tísň finanční.

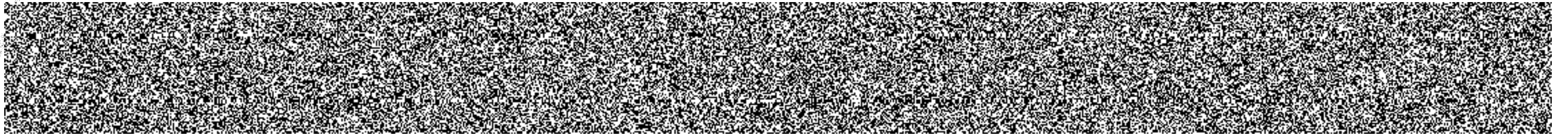


Centrální zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY**

**Poptávkový list**

P1\_Poptavkovy\_list\_4033-DATA\_ETHERNET\_27080552



Centrální zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 2 SMLOUVY**  
**Aktuální Katalogový list Služby**

P2\_Ethernet\_002.01

ID listu: <b>DATA_ETHERNET_002.01</b> (poslední dvojčíslí označuje verzi listu)	
Označení služby	ETHERNET
Stručný popis služby	Propojení lokalit koncového uživatele prostřednictvím sítě s protokolem Ethernet.
Popis vlastností služby	<p>Trvalé propojení dvou lokalit koncového uživatele na přenosovém protokolu Ethernet. Jednotlivé individuální parametry služby jsou definovány tímto KL.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz.</li> <li>• Předávacím rozhraním služby je Ethernet port koncového zařízení.</li> <li>• Služba musí obsahovat možnost poskytnutí reportů SLA a výkonnostních charakteristik.</li> <li>• Služba garantuje zachování pořadí rámců.</li> <li>• Přenos dat v módu Full-Duplex.</li> <li>• Max. zpoždění do 150ms.</li> <li>• Max. ztrátovost paketů do 0,25%.</li> <li>• Služba umožňuje transparentní přenos šifrované komunikace (běžně používané šifrování AES 128, 192, 256, 3DES, apod.).</li> </ul>
Použitelné technologie	<p>Pro realizaci služeb Ethernet je požadováno použití výhradně těchto přenosových technologií:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- metalická vedení (službu není možno realizovat na agregovaných a asymetrických linkách prostřednictvím inverzního multiplexu)</li> <li>- optická vedení</li> <li>- radiové spoje <ul style="list-style-type: none"> <li>o pro služby s parametrem SLA 99,5 % a vyšším musí být použita technologie pracující na kmitočtech s individuálním oprávněním</li> <li>o technologie pracující v pásmech se všeobecným oprávněním je povoleno používat pouze pro služby s parametrem SLA nižším než 99,5 % s výjimkou technologie WiFi v pásmu 2,4GHz a 5GHz.</li> </ul> </li> </ul>
Lokalizace služby	Adresa budovy, místnost, identifikátor adresního místa – povinný parametr, lokalita bude ověřena proti registru RUIAN
Podmíněno službami	N/A
Maximální doba zřízení služby	90 kalendářních dní

Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Kapacita	1M K5	Symetrické neagregované propojení dvou lokalit s kapacitou 1 Mbit/s
	2M K6	Symetrické neagregované propojení dvou lokalit s kapacitou 2 Mbit/s
	4M K7	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 4 Mbit/s
	6M K8	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 6 Mbit/s

8M K9	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 8 Mbit/s
10M K10	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 10 Mbit/s
12M K11	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 12 Mbit/s
14M K12	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 14 Mbit/s
16M K13	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 16 Mbit/s
18M K14	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 18 Mbit/s
20M K15	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 20 Mbit/s
25M K16	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 25 Mbit/s
30M K17	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 30 Mbit/s
35M K18	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 35 Mbit/s
40M K19	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 40 Mbit/s
45M K20	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 45 Mbit/s
50M K21	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 50 Mbit/s
60M K22	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 60 Mbit/s
70M K23	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 70 Mbit/s
80M K24	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 80 Mbit/s
90M K25	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 90 Mbit/s

	100M K26	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 100 Mbit/s
	150M K29	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 150 Mbit/s
	200M K30	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 200 Mbit/s
	250M K31	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 250 Mbit/s
	300M K32	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 300 Mbit/s
	400M K34	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 400 Mbit/s
	500M K35	Symetrické neagregované propojení s kapacitou 500 Mbit/s
	1G K40	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Gbit/s
	10G K41	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 10 Gbit/s
Garantovaná dostupnost za kalendářní měsíc poskytování služby	SLA-99,0 SLA2	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,0%
	SLA-99,5 SLA3	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,5%
	SLA-99,9 SLA4	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,9%
	SLA-99,99 SLA5	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,99%
Záloha služby	ZAL-0 ZAL0	Služba bez zálohy
	ZALT-BASIC ZALT1	Použití pro službu se zálohou (není dostupné pro variantu ZALK0). Služba je realizována s použitím dvou nezávislých přenosových tras (technologická nezávislost). Zakončena je jedním koncovým zařízením. V páteřní síti poskytovatele je zakončena na dvou páteřních routerech.
	ZALT-ENH ZALT2	Použití pro službu se zálohou (není dostupné pro variantu ZALK0). Služba je realizována s použitím dvou nezávislých přenosových tras (technologická nezávislost). Zakončena je dvěma koncovými zařízeními. V páteřní síti poskytovatele je



		zakončena na dvou páteřních routerech (je vyžadováno zakončení na dvou páteřních routerech).
Předávací rozhraní A	RJ-45 PRA1	Konektor RJ-45
	OPT-MM PRA2	Připojení multi-módovým vláknem (dostupné pro kapacity nad 100 Mbit/s) - konektor LC, SC nebo E2000/APC
	OPT-SM PRA3	Připojení single-módovým vláknem (dostupné pro kapacity nad 100 Mbit/s) - konektor LC, SC nebo E2000/APC
Předávací rozhraní B	RJ-45 PRB1	Konektor RJ-45
	OPT-MM PRB2	Připojení multi-módovým vláknem (dostupné pro kapacity nad 100 Mbit/s) - konektor LC, SC nebo E2000/APC
	OPT-SM PRB3	Připojení single-módovým vláknem (dostupné pro kapacity nad 100 Mbit/s) - konektor LC, SC nebo E2000/APC
Transparence	TRAN-NE TRA0	Služba negarantuje přenos L2 kontrolních protokolů
	TRAN-S TRA1	Služba transparentně přenáší základní L2 kontrolní protokoly v rozsahu minimálně <ul style="list-style-type: none"> <li>- STP, RSTP, MSTP</li> <li>- LLDP</li> <li>- GARP, MRP Block</li> <li>- Cisco VTP, Cisco CDP</li> </ul>
	TRAN-R TRA2	Služba transparentně přenáší rozšířený set L2 kontrolních protokolů (rozšíření oproti variantě „TRAN-S“) <ul style="list-style-type: none"> <li>- LACP, LAMP</li> <li>- Link OAM</li> <li>- Port Authentication</li> </ul>
Transparence 802.1Q	TRUNK-NE TRU0	Služba negarantuje transparentci pro 802.1Q
	TRUNK-ANO TRU1	Služba je transparentní k 802.1Q
Transparence 802.1P	COS-NE COS0	Služba negarantuje transparentci pro 802.1P
	COS-ANO	Služba je transparentní k 802.1P

	COS1	
Centrální rozhraní	CENTR-NE CER0	Služba je určena pro samostatné PtP spoje a neumožňuje předání služeb z více lokalit na jednom rozhraní (služba označována jako Bod-Bod).
	CENTR-ANO CER1	Služba umožňuje sdílení jednoho fyzického rozhraní s dalšími službami, poskytovanými jedním operátorem (služba označována jako Bod-Multibod) <ul style="list-style-type: none"> <li>- předání v centrální lokalitě s využitím 802.1Q</li> <li>- celková kapacita přenosové trasy v centrální lokalitě musí být rovna součtu kapacit všech služeb, které budou zakončeny operátorem na jednom fyzickém rozhraní</li> </ul>
L2 Multicast	MCAST-NE MCA0	Služba negarantuje přenos L2 multicastu
	MCAST-ANO MCA1	Služba garantuje přenos L2 multicastu
Omezení Broadcast	BCAST-NE BCA0	Služba neomezuje šíření Broadcastu.
	BCAST-ANO BCA1	Služba šíření Broadcastu zamezuje.
Velikost MTU	MTU-1450 MTU1	V rámci služby je garantováno MTU o velikosti 1450 bytů
	MTU-1518 MTU2	V rámci služby je garantováno MTU o velikosti 1518 bytů
	MTU-1522 MTU3	V rámci služby je garantováno MTU o velikosti 1522 bytů
	MTU-1534 MTU4	V rámci služby je garantováno MTU o velikosti 1534 bytů
	MTU-1600 MTU5	V rámci služby je garantováno MTU o velikosti 1600 bytů

Doplňkové služby		
Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis

Performance monitoring	PERF-NE PER0	Monitorování výkonnostních charakteristik není požadováno.
	PERF-ANO PER1	Součástí služby je monitorování výkonnostních charakteristik v rozsahu <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frame Delay</li> <li>- Frame Delay Variation</li> <li>- Frame Loss</li> </ul>
Proaktivní dohled	PROAKT-NE PROD	Konektivní služba není proaktivně dohledována <ul style="list-style-type: none"> <li>- operátor negarantuje proaktivní zahájení odstraňování závady</li> </ul>
	PROAKT-ANO PRO1	Konektivní služba je proaktivně dohledována operátorem <ul style="list-style-type: none"> <li>- služba je za nedostupnou považována při zjištění stavu 30% Frame Loss a vyšším a zároveň tento stav trvá 10s a déle</li> <li>- operátor zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby</li> <li>- operátor informuje zástupce uživatele o incidentu na službě do 10 minut od vzniku incidentu</li> </ul>

### PŘÍLOHA Č. 3 SMLOUVY

#### Seznam zkratk a definic

<i>Termín</i>	<i>Definice</i>
ADSL	Asymetrická digitální uživatelská přípojka
ADSL2+	Asymetrická digitální uživatelská přípojka (26Mbit)
agregační poměr	Agregační poměr se vypočte jako podíl mezi teoreticky maximální potřebou kapacity uživatelů přípojek v rámci daného agregačního bodu a skutečnou kapacitou
ATM	Asynchronní přenosový režim
bezstavový paketový filtr	Filtr povolující nebo blokující specifikované protokoly
BGP	Protokol pro komunikaci routerů mezi sítěmi
centrální Internet	Centrální připojení do internetu
CGI	Common Gateway Interface
CIR	Smluvená datová propustnost CIR (Committed Information Rate)
CMS	Centrální místo Služeb KIVS
CPE router	Koncové zařízení - směrovač
Diffserv	Model diferencovaných Služeb (RFC2475)
DSCP	Differentiated Service Code Point
EPS	Elektronický požární systém
ESMTP	Protokol ESMTP
ethernet konektivita	Nejrozšířenější technologie používaná pro komunikaci v lokálních sítích. Základní rychlost je 10 Mbit/s
frame relay/FR	Služba/protokol předávání datových rámců
ftp	Protokol pro přenos souborů
full rate	Plné pásmo
H.323	Hlasový protokol
http	Protokol používaný pro komunikaci mezi www prohlížečem a www serverem pracující nad protokolem IP
IMAP4	Internet Message Access Protocol version 4
IMAPS4	Bezpečný Internet Message Access Protocol version 4
IP	Mezísíťový (internet) protokol
IP VPN	Virtuální privátní síť IP
IP QoS	Kvalita Služby
IPSec	Bezpečný mezísíťový protokol
ISP	Poskytovatel internetu
Leased Line	Pevné okruhy
lokální Internet	Místní připojení do internetu

manažovaný CPE	Spravovaný koncový prvek
MPLS	Multi Protocol Label Switching
NIXCZ	Neutrální výměnný uzel Internetu
PERL	Programovací jazyk PERL
PHP skriptování	Psaní skriptů v programovacím jazyce PHP
POP3	Post Office Protocol version 3
POPS3	Bezpečný Post Office Protocol version 3
QOS	Řízení datových toků v síti (Quality of Service)
RJ-45 port	Přípojka standardu RJ-45
SHDSL	Symetrické DSL
SIP	Session Initiation Protocol
SLA	Smlouva o úrovni poskytovaných Služeb
SMTP	Protokol určený pro přenos zpráv elektronické pošty (Simple Mail Transfer Protocol)
SQL	Strukturovaný dotazovací jazyk
TCP	Transmission Control Protocol
UPS	Zdroj nepřetržitého napájení
User to Network Interface	Rozhraní typu uživatel - síť
VPN	Virtuální privátní síť
WAN	Územně rozsáhlá síť
OPS	Odpovědný IT pracovník subjektu (rezortu, konečného uživatele), který je oprávněn nahlásit chybu.
SDP	Service desk Poskytovatele (providera)
SDIC	Service desk InterConnectu
CMAS	Centrální emailová adresa subjektu
CE	Customer equipment (Koncové zařízení providera, které je umístěno u uživatele služby)
NOC	Network Operations Center
TTR	total time repair – celková (maximální) doba opravy

Centrální zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 4 SMLOUVY**  
**Obchodní podmínky**

## 1. Předmět Podmínek

1.1. Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti Wolfstein s.r.o. stanovují podmínky uzavření Smlouvy a poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Wolfstein s.r.o. Společnost Wolfstein s.r.o. je oprávněna poskytovat služby dle osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem.

1.2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a souvisejících služeb mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

## 2. Definice pojmů

2.1. **Poskytovatel** Služeb je společnost Wolfstein s.r.o. (dále v textu pojmenováno jen jako WOLFNET.CZ), která poskytuje nebo zajišťuje poskytování Služby v souladu s platnými právními předpisy.

2.2. **Účastník** je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a který má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu.

2.3. **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, která využívá či žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.4. **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu podepisovat Smlouvu a Specifikaci služby. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou plnou moc, kterou se při podpisu prokáže.

2.5. **Kontaktní osoba** je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednáající operátor kontaktního centra Poskytovatele.

2.6. **Kontaktní centrum** je specializované pracoviště Poskytovatele Služby, které přijímá objednávky Služby, poskytuje Účastníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytované Služby.

2.7.1 **Služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací dle § 2 písm. n) zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění, poskytovaná Poskytovatelem Služeb na základě Smlouvy a příslušné Specifikace služby, sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem za úplat. Součástí Služby může být i ve Smlouvě či ve Specifikaci služby dohodnuté poskytnutí jiné služby, smlouva o dílo, nebo smlouva o koupi dle zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákona v platném znění.

2.7.2 **Přířazené služby** jsou služby související se sítí elektronických komunikací nebo službou elektronických komunikací, které mohou umožnit, umožňují nebo podporují poskytování služeb prostřednictvím sítě nebo služby a zahrnují zejména systémy převodu čísel, či systémy nabízející rovnocenné funkce, systémy podmíněného přístupu apod. dle § 2 písm. aa) zákona č. 127/2005 Sb.

2.8. **Smlouva** je smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, jejímž předmětem je poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

2.9. **Specifikace** je dokument, který je přílohou ke Smlouvě, a ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytované služby, ceny příslušné služby a další stanovené technické údaje. Nemí-li uvedeno jinak, je Ceník služeb nedílnou součástí Specifikace. U vybraných služeb jsou takové náležitosti a technické údaje uvedeny přímo ve Smlouvě

2.10. **Smluvními dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Všeobecné podmínky, Popis Služby, Provozní podmínky, Ceník, aj., příslušející k Službě.

2.11. **Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.

2.12. **Koncové zařízení** je zařízení, prostřednictvím kterého Uživatel využívá poskytované Služby. Pro účely podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem.

2.13. **Koncový bod** je Účastníkem určený fyzický bod či síťová adresa pro instalaci telekomunikačního zařízení Poskytovatele ve Specifikaci uvedením adresy, budovy, podlaží.

2.14.1 **Veřejně dostupná služba elektronických komunikací** je služba elektronických komunikací z jejíhož využívání nikdo není předem vyloučen.

2.14.2 **Veřejná komunikační síť** znamená síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována Služba a která podporuje přenos mezi koncovými body sítě, nebo síť elektronických komunikací, jejímž prostřednictvím je poskytována služba.

2.15. **Veřejně dostupná telefonní služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací dodávaná poskytovatelem na základě smlouvy a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v § 2 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění.

2.16. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítěmi a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

2.17. **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.

2.18. **Vyšší moci** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.

2.19. **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Závadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.

2.20. **Provozní podmínky** služeb WOLFNET.CZ je dokument, ve kterém jsou popsány postupy a doby řízování, změn, ukončení Služeb a oprav Závad. Dokument je k dispozici na aktuálních www stránkách Poskytovatele.

2.21. **Revize Podmínek** - Revizí Podmínek se rozumí změna jejich formy nebo textu, která nemá za následek změnu obsahu Podmínek

2.22. **Změna Podmínek** - Změnou Podmínek je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.

## 3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Poskytovatel je povinen:

- (a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost Žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit; dále z důvodu, že Uživatel nesdělil a neprokáže v § 63 odst. 1 písm. b) zákona č. 127/2005 Sb. uváděné generálně nutné k uzavření smlouvy (b) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;
- (c) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;
- (d) oznámit v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 6.3, 6.4 a 6.7 těchto Podmínek;
- (e) zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu Popisu Služby;
- (f) oznámit Změnu Podmínek předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 2 měsíce; Revize podmínek nemusí být oznamována předem;
- (g) v případě stavebních úprav objektu spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání Účastníka s majitelem objektu Účastníka;.

3.2. Účastník je povinen:

- (a) řádně hradit ceny za Služby v smluvní výši, na určené platební místo a ve lhůtě splatnosti určené smlouvou;
- (b) zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení, Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;

(c) zajistit písemný Souhlas. Pokud je Účastník zároveň majitelem objektu, je podepsaná Specifikace i Souhlasem. Pokud je Připojené vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopii platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřízení Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci;

(d) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby;

(e) oznamovat neprodleně na Oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) i všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síť Poskytovatele;

(f) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména: - dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely; - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem opravy a údržby; - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady, které má k dispozici a které jsou nezbytné pro jejich činnost; - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou; - zajistit, aby po celou dobu poskytování služby u zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník; - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti; - učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;

(g) neprodleně písemně informovat Poskytovatele, oddělení péče o zákazníka, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;

(h) neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám, pokud není mezi Poskytovatelem a Účastníkem sjednáno jinak;

(i) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;

(j) zabezpečit telekomunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

#### 4. Cena Služeb, platební podmínky

4.1. Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnami Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 4.7.

4.2. Zúčtovací období je jeden měsíc.

4.3. Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:

(a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;

(b) pravidelné platby jsou účtovány jednou za zúčtovací období včetně. Zúčtovací období u pravidelných plateb je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce;

(c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;

(d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;

(e) pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém je Služba poskytována. Tyto platby jsou vypočteny jako úplné měsíční platby;

(f) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem;

(g) předplatné za období zvolené Účastníkem je zúčtováno k prvnímu dni předplaceného období;

(h) pravidelné platby za Služby budou účtovány počínaje dnem předání Služby nebo její části (např. samostatné Připojky) do užívání Účastníkovi.

(i) Smluvní pokuty a storna budou účtovány samostatně nebo v prvním následném vyúčtování.

4.4. Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny druhy poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které byl Poskytovatel zplnomocněn provádět fakturaci a přijímat fakturovaná plnění; přičemž v takovém případě je Poskytovatel povinen doložit Účastníkovi současně s fakturou i příslušnou plnou moc.

4.5. Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěně. Tištěná forma vyúčtování může být Poskytovatelem zpoplatněna v souladu s Ceníkem.

4.6. Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.

4.7. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a termínací tarify hovorného, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.

4.8. Úctované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním úctované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je 14 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.

4.9. Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a nebo pravomocně přiznané příslušným soudem.

4.10. Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník – fyzická osoba – souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

4.11. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek.

4.12. Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.

4.13. Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb za období, ve kterém Služba nebyla prokazatelně poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve Smluvních dokumentech, a to z důvodu Závady na straně Poskytovatele. Poměrnou částí se rozumí podíl doby, kdy služba nebyla poskytována (zaokrouhloeno na celé hodiny) a 720 h (průměrná celková doba poskytování v daném měsíci).

4.14. Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady.

4.15. Neposkytne-li Účastník nezbytnou součinnost při odstranění závady podle čl. 3.2. (b), (d) a (f) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.

4.16. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby. Jestliže účastník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 11.8.(g).

#### 5. Jistota

5.1. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:



(a) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;  
(b) Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;  
(c) Účastník opakovaně nedodrží platební podmínky;  
(d) při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;  
(e) Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;  
(f) pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytované Služby.

5.2. Výše jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využití služby Účastníkem jistota pokrývala tři následující měsíční platby.

5.3. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl.5.1(b), skončí povinnost poskytnutí jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.

5.4. Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.1 (c) a pokud po dobu tří měsíců po poskytnutí jistoty nedošlo k případu prodloužení s platbou, povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí.  
5.5. V případě, že povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí, Poskytovatel neprodleně jistotu vrátí.

5.6. Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí služeb, pravidelných periodických plateb, nezaplacených smluvních pokut a v případě nevrácení technologického zařízení a cenu tohoto zařízení.

#### 6. Rozsah poskytované Služby

6.1. Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb, Podmínky, Popis Služby a Provozní podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty uvedené dříve. Služba je poskytována na území České republiky.

6.2. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.

6.3. Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky (vyšší moc), prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o průměrnou dobu na zahájení plnění.

6.4. Poskytovatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis i opravu Telekomunikačních zařízení.

6.5. Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.

6.6. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.

6.7. V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu, Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací služby, které uplatňuje formou reaktivčního poplatku. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby.

6.8. Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování Služby ihned potom, co zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané Poskytovatelem na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, se nepodařilo Účastníkovi doručit.

6.9. Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.

6.10. Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.

6.11. Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby a podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodloužení Účastníka podle čl. 6.7 Obecné části Podmínek.

#### 7. Podstatné porušení Smlouvy

7.1. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:

(a) nezřídil požadovanou Službu v době uvedené ve Smluvních dokumentech;  
(b) neprovedl sjednanou změnu Služby v době pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;  
(c) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.

7.2. Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:

(a) je v prodloužení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 30 dní po datu splatnosti;  
(b) neposkytl jistotu podle článku 5, která na něm byla oprávněně požadována;  
(c) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby nebo neinformoval Poskytovatele o změně takových údajů dle bodu 3.1a) těchto podmínek;  
(d) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele;  
(e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;  
(f) opakovaně a přes upozornění zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá poskytnutou Službu nebo komunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;

(g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady;

(h) neodpojí bez prodloužení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.

7.3. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 6.6 a čl. 6.7 Podmínek.

#### 8. Úrok z prodloužení, smluvní pokuta, storno

8.1. Je-li Účastník v prodloužení s úhradou ceny Služby, je Účastník povinen platit z nezaplacené částky smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodloužení.

8.2. V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka podle čl. 3.2 je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně.

8.3. Je-li Účastník v prodloužení s úhradou ceny Služby déle než 30 dnů, bude vystavena Předžalobní upomínka, cena této upomínky je 180 Kč. Účastník je povinen uhradit cenu Předžalobní upomínky.

8.4. Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodloužením nebo splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodloužení nebo smluvní pokuty dotčeny.

8.5. Skončí-li Smlouva nebo Služba předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, tj. zejména předčasnou výpovědí Účastníka či odstoupením Poskytovatele od Smlouvy nebo Služby pro její podstatné porušení Účastníkem, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou částku (storno) dle bodu 11.8 (f).

8.6. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

#### 9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

9.1. V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem o telekomunikacích omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Uživateli Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

9.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí vyšší moci.

9.3. Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných důvodů než z důvodů uvedených v čl. 9.1 a 9.2, budou Účastníkovi nahrazeny podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 100.000,- Kč, a to ve formě poskytnutí Služeb sjednaných ve Smlouvě. Pouze v případech, že náhrada škody bude splatná po ukončení platnosti Smlouvy, bude vyplacena v penězích.

9.4. Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.

9.5. Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem nebo jím pověřenými osobami.

9.6. Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.

9.7. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytování Službě.

9.8. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne jiným osobám a poskytovateli způsobenou zneužitím cizí IP adresy ve svůj vlastní prospěch.

9.9. Účastník je povinen užívat svou IP adresu výhradně pro svou vlastní potřebu koncového uživatele, je povinen neposkytovat tuto IP adresu k využití třetím osobám a dále je povinen počínat si tak, aby využití přidělené IP adresy neumožnil třetím osobám být jen z nedbalosti. Účastník si je vědom, že zneužití přidělené IP adresy je hrubým porušením této smlouvy a zakládá nárok Poskytovatele na smluvní pokutu a na náhradu případně vzniklé škody

#### 10. Platnost a účinnost smlouvy

10.1. Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a to zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník.

10.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem

podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a Účastníka, popř. oprávněného zástupce Účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

#### 11. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy nebo Služby, Smluvní pokuta

11.1. Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Pakliže je smlouva uzavírána se spotřebitelem (uživatelé nepodnikatelem), pak doba určitá nesmí přesáhnout při prvním uzavření smlouvy 24 měsíců a to dle § 63 odst. 7 zákona č. 127/2005 Sb..

11.2. K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.

11.3. Žádost o změnu Smlouvy se podává kontaktní centrum nebo Kontaktní osobě Poskytovatele

11.4. Smlouvu lze měnit písemnými dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Dále je možné ke Smlouvě sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.

11.5. Minimální doba užívání Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je stanovena na 12 měsíců, není-li v příslušném Ceníku služby, Specifikaci služby, Smlouvě nebo dodatku smlouvy stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se počítají ode dne zřízení Služby, popř. ode dne provedení změny Služby dle změnové Specifikace služby. Pakliže uživatel požádá, aby byla smlouva uzavřena i na dobu určitou nejvýše 12 měsíců, poskytovatel je tak povinen učinit a to dle § 63 odst. 7, za středníkem zákona č. 127/2005 Sb.

11.6. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří písemně vůli smlouvu ukončit, prodlužuje se smlouva na dobu neurčitou, pokud byly splněny podmínky pro takové prodloužení smlouvy, tj. Poskytovatel informoval Účastníka předem o prodloužení smlouvy a o možnosti smlouvu ukončit písemným projevem vůle doručeným Poskytovateli.

11.7. Při změně nebo při ukončení Smlouvy nebo Služby na žádost Účastníka před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo jiné Účastníkem požadované změně, je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby. Učiní-li tak z důvodů, které nenastaly na straně Poskytovatele, zaplatí Účastník navíc smluvní pokutu ve výši 50 % řízovacího poplatku za tuto Službu pokud byl sjednán.

11.8. Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.

11.9. Smlouva nebo Služba může být ukončena:

(a) písemnou dohodou smluvních stran;

(b) uplynutím sjednané výpovědní doby;

(c) uplynutím výpovědní doby jednoho měsíce, pokud výpověď podal Účastník z důvodu Změny Podmínek, Popisu Služby nebo změny ceny v neprospěch Účastníka (zhoršení servisních podmínek, nové závazky Účastníka), byla-li výpověď Účastníkem podána během 30 kalendářních dnů po oznámení takové změny Poskytovatelem. Revize Podmínek není Změnou podmínek ve výše uvedeném smyslu;

(f) V případě ukončení Smlouvy nebo Služby před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, výpovědí ze strany účastníka nebo poskytovatele nebo dohodou smluvních stran, je účastník povinen uhradit 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo 20% součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

(g) v případě, že Účastník soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za Služby, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny za Služby.

11.10. V případech uvedených v čl. 11.9 (b) a (c)

začíná běžet výpovědní doba od prvního dne následujícího po dni, ve kterém byla doručena písemná výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně.

11.11. V případě zajištění přenesení telefonního čísla Účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla), které je nezbytné pro poskytování Služby Poskytovatelem, budou příslušné jednotlivé Služby, které nemožno být Účastníkovi bez přenesení telefonního čísla dále poskytovány,

ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přejímajícího Poskytovatele Veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového Poskytovatele. Ukončení jednotlivé Služby dle tohoto odstavce se považuje pro účely Smlouvy za ukončení Služby formou výpovědi ze strany Účastníka dle bodu 11.9.(f). Poskytovatel je oprávněn účtovat Účastníkovi jednorázovou částku (storno), jejíž výše je upravena v 11.8.(f) a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení jednotlivé Služby výpovědí ze strany Účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání Služby.

11.12. Smlouva nebo Služba může být vypovězena kteroukoli smluvní stranou jako celek, nebo může být každá přípojka nebo část Služby vypovězena samostatně.

11.13. Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 30 dnů, nedohodnou-li se strany jinak.

11.14. Poskytovatel nebo Účastník jsou oprávněni odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům. Poskytovatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností v případě, že je na účastníka uvalena nucená správa.

11.15. Výpověď musí mít písemnou formu a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne následujícího po dni, ve kterém byla doručena písemná výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně. tj. Poskytovateli či Účastníkovi. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání žádosti. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.

11.16. Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

11.17. V případě, že Účastník po skončení Smlouvy nebo Služby nevrátí Poskytovateli zapůjčený hmotný i nehmotný majetek ve lhůtě 10 ti dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu vydání, má pak právo Poskytovatel požadovat po Účastníku smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč.

### 12. Zřízení a zrušení Služby

12.1. V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento koncový bod.

12.2. O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.

12.3. Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená přání Účastníka dle možností Poskytovatele.

12.4. Za den předání Služby do užívání je považován den, od kterého byla Služba Účastníkem nebo Uživatelem nepochybně využívána, pokud není Služba předána formou oboustranně podepsaného Předávacího protokolu.

12.5. Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluvném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.

12.6. V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologii s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do marného uplynutí dohody smluvních stran učeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskytovatel v prodlení.

12.7. Doba prodlení při předání služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.

12.8. Pokud Účastník po podpisu Specifikace a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovatel nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.

12.9. Další podmínky pro zřízení, změny a ukončení Služeb včetně příslušných termínů jsou uvedeny v dokumentu Provozní podmínky služeb WOLFNET.CZ.

### 13. Hlášení poruch či závad a termíny jejich odstranění

13.1. Zjistí-li účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné pracoviště Péče o zákazníky.

13.2. Doba odstranění Závydy je závislá na typu Služby a je specifikována v Provozních podmínkách služeb WOLFNET.CZ.

13.3. Poskytovatel se zavazuje odstranit Závydy nebo poruchy v poskytování Služby vzniklé na své straně co nejdříve dle podmínek vyplývajících ze smlouvy. Nenachází-li se nahlášená porucha nebo závyda na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závydě operátorovi, který zajišťuje připojení účastníka k síti elektronických komunikací.

13.4. Pokud bude zjištěno při odstraňování Závydy, že tato Závyda není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna, zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho zařízení, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.

13.5. Přerušeni napájení jakéhokoliv zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závydu ve smyslu těchto Podmínek.

13.6. Uživatel si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci a Uživatele.

13.7. Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nepočítává do doby trvání Závydy.

13.8. Pokud z důvodu uvedených v čl. 13.7 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.

### 14. Ochrana osobních údajů Účastníků - fyzických osob

14.1. Poskytovatel shromažďuje a vede aktuální evidenci účastníků a uživatelů služeb obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat tyto osobní údaje účastníků a uživatelů služeb v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, zákonem č. 127/2005 o elektronických komunikacích v platném znění za účelem řádného plnění Smlouvy, a to po dobu nezbytně nutnou. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem.

14.2. Zájmem Poskytovatele je zpracování osobních údajů dle z.č. 101/2000 Sb. i za účelem marketingového nabízení služeb subjektům údajů, případně předání těchto údajů třetí osobě za stejným účelem. Účastník je oprávněn vyjádřit se zpracováním osobních údajů za tímto účelem nesouhlas, který musí být písemný a doručený Poskytovateli.

V případě, že tento nesouhlas Účastník nevyjádří, může Poskytovatel oprávněně zpracovávat osobní údaje za výše uvedeným účelem, či je za stejným účelem poskytnout třetí osobě.

14.3. Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení nebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

### 15. Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

15.1. Účastník má právo na Reklamaci vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.

15.2. Na uplatnění Reklamací má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce),

15.3. Reklamacie se uplatňují písemně doporučeným dopisem na adresu Wolfstein s.r.o., U Habrovky 247/11, 140 00 Praha.

15.4. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo reklamovat vyúčtování ceny za Službu do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamacie proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.

15.5. Reklamacie týkající se Závydy musí být podány na kontaktní centrum Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od výskytu Závydy, jinak právo zanikne.

15.6. Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závydu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závyda současně zjištěna Poskytovatelem nebo jeli Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závydu nahlásil v souladu s čl.3.2 písm. (e).

15.7. Reklamacie bude vyřizována ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamacie Poskytovateli, s následujícími výjimkami: - Závyda Koncového zařízení nevyžadujícího instalaci se řeší jeho výměnou. Poskytovatel odešle Účastníku funkční Koncové zařízení do 48 hodin od okamžiku nahlášení Závydy. Do této lhůty se nepočítávají nepracovní dny. Účastník je povinen bez zbytečného odkladu doručit Poskytovateli, nebo na jím určenou adresu, reklamované Koncové zařízení, jinak je povinen uhradit Poskytovateli cenu funkčního Koncového zařízení včetně dopravních nákladů. - Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 60 kalendářních dnů.

15.8. Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí: - formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacie, nebo - ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacie Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak. V případě vyřizování reklamacie projednáním se zahraničním provozovatelem je tato lhůta 2 měsíce od jejího doručení.

15.9. Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamacie, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promiňuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

15.10. V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamacie Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru pro oblast českého telekomunikačního úřadu.

#### 16. Účastnická stanice, telefonní číslo

16.1. U veřejně dostupné telefonní služby a přidavných služeb podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, nebo poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní veřejné komunikační síti a v propojených veřejných komunikačních sítích.

16.2. Účastník může využívat další služby Poskytovatele s přidanou hodnotou. Jedná se zejména o služby k hovorům a informační služby uvedené v ceníku doplňkových služeb.

#### 17. Přenositelnost telefonního čísla

17.1. Přenesení telefonního čísla od opouštěného provozovatele veřejné komunikační sítě probíhá dle procesů a lhůt stanovených v opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č.OOP/10 v platném znění. Podrobné podmínky přenesení telefonního čísla jsou uvedeny v dokumentu „Podmínky služby přenositelnost telefonních čísel“.

#### 18. Seznam účastníků veřejné telefonní služby; Informace o účastnických číslech

18.1. V rozsahu, ve kterém Účastník vysloví souhlas se zápisem do telefonního seznamu, společnost WOLFNET.CZ zpracuje a předá jeho údaje pro informační služby o telefonních číslech Účastníků veřejné telefonní služby a k vydání telefonního seznamu, poskytovateli univerzální služby.

18.2. Text označení účastnické stanice navrhne Účastník, avšak společnost WOLFNET.CZ je oprávněna ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby vyhledávání Účastníků bylo co nejvíce usnadněno. V textu telefonního seznamu se neuvěřejí inzerční údaje a reklama.

18.3. Na přání Účastníka mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby, nebo organizace, kterým dovolil tyto užívat.

18.4. K požadavku na změnu označení společnosti WOLFNET.CZ přihlédne, pokud jej obdrží do uzavěrky přípravných prací na vydání telefonního seznamu.

18.5. Poskytovatel zajistí na žádost účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů, dle 18.1 v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.

18.6. Pokud si Účastník nepřeje zveřejnění v telefonním seznamu, je tato služba zpoplatněna dle ceníku.

#### 19. Druhy telefonních hovorů a blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka

19.1. Druhy telefonních hovorů nabízených Poskytovatelem jsou uvedeny v aktuálním Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.

19.2. Na základě písemné žádosti Účastníka Oddělení péče o zákazníka zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné Služby nezajišťuje jiný poskytovatel Veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Tato Služba je účtována dle aktuálního Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.

19.3. Odblokování lze provést jen na písemnou žádost Účastníka o odblokování.

#### 20. Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání

20.1. Na základě žádosti Účastníka zajistí Poskytovatel službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná volání nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která Účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání. Tato služba je zpoplatněna dle platného Ceníku.

#### 21. Služby s nepřímým připojením k Internetu

21.1. Přístup do sítě Internet je Účastníkovi umožněn po úspěšném vytvoření přístupového čísla Poskytovatele.

21.2. Rychlost přístupu je závislá na rychlosti, kterou umožňuje modem nebo ISDN zařízení Účastníka.

21.3. Uživatel musí mít pro přístup ke Službám s nepřímým připojením k Internetu vlastní homologované zařízení a je povinen si sám zajistit a hradit spojení s přístupovým číslem Poskytovatele, pokud není dohodnuto jinak.

21.4. Za závady způsobené provozovatelem připojení (poskytovatelem přístupových prostředků) Poskytovatel neodpovídá.

#### 22. Služby s přímým připojením k Internetu

22.1. Přístup k síti Internet je zajištěn přístupovými prostředky Poskytovatele nebo třetích stran.

22.2. Ke Službám Poskytovatel též poskytuje:

(a) návrh a přidělení registrovaného IP adresového prostoru. Každému Účastníkovi je přidělen adresovací prostor sítě Internet podle adresovacího plánu Poskytovatele. IP adresy přidělené Poskytovatelem jsou Účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení Služby zaniká i Účastníkovo oprávnění tyto IP adresy používat;

(b) možnost zřízení, poskytnutí a správa DNS domény druhé úrovně na prostředcích Poskytovatele;

(c) asistence při registraci jména domény druhé úrovně;

(d) poskytnutí služeb sekundárního DNS serveru Účastníka na prostředcích Poskytovatele;

(e) poskytnutí služeb záložního poštovního úřadu elektronické pošty Účastníka na prostředcích Poskytovatele.

22.3. Je-li požadovaný termín registrace Účastníka do sítě Internet vázán na splnění specifikované podmínky (registrace IP adresy, apod.), zahájí Poskytovatel práce na zřízení přípojky až poté, kdy bude tato podmínka splněna.

#### 23. Hostigové služby

23.1. Předmětem hostingových služeb je poskytnutí místa pro Účastníkovu data na zařízeních Poskytovatele nebo pronajmutí prostoru k umístění zařízení Účastníka v objektech Poskytovatele. Účelem Služby je připojení Účastníkových dat a zařízení k síti Internet.

23.2. Způsob připojení zařízení Účastníka umístěné v rámci Služby v pronajatých prostorách Poskytovatele podléhá schválení Poskytovatele.

#### 24. Další služby s přidanou hodnotou

24.1. Registraci domén druhé úrovně provádí Poskytovatel Služby podle pravidel příslušného správce domény první úrovně.

24.2. Další služby s přidanou hodnotou jsou poskytovány v rozsahu popsaném v Popisu Služby - Datové služby.

#### 25. Ustanovení společná a závěrečná

25.1. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění.

25.2. V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

25.3. Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.

25.4. Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi.

25.5. Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

25.6. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.2.2018.

Centrální zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 5 SMLOUVY**  
**Vzor Předávacího protokolu**

Předávací protokol ke Smlouvě na poskytování služeb KIVS č. [BUDE DOPLNĚNO] (dále jen „Smlouva“)



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

<b>Předávané služby (KIVS ID):</b>	(dále jen „Služby“)	<b>Termín předání Služeb:</b>	
<b>Přítomní za Koncového uživatele:</b>			
<b>Přítomní za Poskytovatele:</b>			
<b>Přílohy:</b>	P1_PP_cislo_smlouvy_IČ_Poskytovatele.xlsx		

Koncový uživatel potvrzuje, že Služby uvedené v příloze č. 1 tohoto Předávacího protokolu vyhovují parametrům sjednaným ve Smlouvě a jsou plně funkční. Koncový uživatel souhlasí se zahájením poskytování Služeb ke dni [BUDE DOPLNĚNO]. K uvedenému dni se Služby považují za řádně zřízené a předané.

**Koncový uživatel potvrzuje, že Služby přebírané do provozu odpovídají, včetně všech parametrů, vítěznému Poptávkovému listu, který je nedílnou součástí výše uvedené Smlouvy. Poskytovatel potvrzuje, že vítězný Poptávkový list před předáním Služeb do provozu předložil Koncovému uživateli ke kontrole.**

*V případě použití MW spoje pro účely poskytování Služeb je Poskytovatel povinen k tomuto Předávacímu protokolu připojit i kopii **Individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů od ČTÚ** pro všechny Služby uvedené v Příloze č. 1 tohoto Předávacího protokolu.*

Na důkaz souhlasu s obsahem tohoto Předávacího protokolu připojují výše uvedení zástupci Smluvních stran Smlouvy své podpisy.

V ..... dne .....

Za Smluvní strany	Jméno	Podpis

Centrální zadavatel  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

**PŘÍLOHA Č. 6 SMLOUVY**  
**Vzor zápisu z jednání s Poskytovatelem**

# Zápis z jednání technické koordinační schůzky s Poskytovatelem služeb KIVS



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

<b>Zapsal/a:</b>		<b>Termín jednání:</b>	
<b>Přítomní za Ministerstvo, popř. osoba určená Ministerstvem:</b>			
<b>Přítomní za Poskytovatele:</b>			
<b>Přílohy:</b>	1. Komunikační matice, 2. Fakturační údaje		

## Obsah jednání

<b>1. Příprava migrací vysoutěžených služeb a následná realizace služeb pro [BUDE DOPLNĚNO] bude probíhat v následujících krocích:</b>	Centrální zadavatel a příp. Pověřující zadavatelé uzavřou s vítězným Poskytovatelem Smlouvu na poskytování služeb KIVS.
	Poskytovatel ve spolupráci s Ministerstvem, popř. osobou určenou Ministerstvem MV zahájí přípravu migračního plánu vysoutěžených služeb.
<b>2. Technické šetření a realizace služeb KIVS:</b>	Zde je nezbytné uvést, kdo se vedle zástupce vlastníka objektů zúčastní konkrétního technického šetření za stranu Centrálního zadavatele nebo Pověřujícího zadavatele, vč. odpovědné osoby za odsouhlasení realizace předávané služby, a to především za technickou správnost. Např. Kromě služeb se vedle zástupce vlastníka objektů (MV, PČR, GIBS, ZZMV) zúčastňuje též zástupce NAKIT – technický garant pro MV, který z hlediska KIVS odsouhlasuje předávané služby za technickou správnost (NAKIT – technický garant pro MV, zajišťuje provoz datových a hlasových služeb pro MV a PČR a má místní znalost z hlediska ukončení služeb i případně požadavků na umístění zařízení z hlediska plánovaných projektů).
<b>3. Projektová dokumentace („PD“):</b>	Poskytovatel na základě technických šetření předkládá v případě zásahu do objektu (instalace mikrovlnné technologie či instalace propojovacího kabelu uvnitř objektu) stručnou projektovou dokumentaci (PD) – ke schválení zástupci vlastníka objektu – <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> (v kopii na <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> ). Pro udělení souhlasu vlastníka s realizací bude předávána předběžná PD bez specifikace mikrovlnné technologie, neboť ta bude zřejmá až následně - z rozhodnutí ČTU o přidělení kmitočtového pásma.
<b>4. Zajištění vstupů do objektů [BUDE DOPLNĚNO]:</b>	Z hlediska zajištění vstupů do objektů <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> je třeba ze strany Poskytovatele předem zaslat jmenný seznam pracovníků (popř. pracovníků poddodavatele) zástupci vlastníka objektů včetně čísla OP, popř. typ vozidla a SPZ, pokud je požadován vjezd vozidla do objektu.
<b>5. Harmonogram technických šetření a realizací:</b>	Harmonogram technických šetření a realizací zašle Poskytovatel e-mailem v dostatečném předstihu, tedy <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> před daným termínem na kontaktní osoby <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> . Příp. i s výměnou kontaktů na pracovníky Poskytovatele či jeho subdodavatele pro případnou koordinaci před výjezdem.
<b>6. Předávání služby do testovacího provozu:</b>	Zástupce <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> např. NAKIT – technický garant pro MV, se podepisuje na pracovní předávací protokol, který obsahuje všechny náležitosti PP Poskytovatele pouze za technickou správnost/funkčnost (datum, podpis technika např. NAKIT – technický garant pro MV, včetně uvedení čitelného jména a příjmení a kontaktu).
<b>7. Měřicí protokol:</b>	Ze strany Poskytovatele bude zajištěn pro každou předávanou službu Měřicí protokol (s výjimkou všech hlasových služeb, HTS + ADSL, internet asymetrický) a následně po realizaci bude elektronicky zaslán na kontaktní osoby <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> (např. vedoucí pracoviště NAKIT – technický garant pro MV daného regionu).
<b>8. Souhrnný předávací protokol služeb:</b>	Souhrnný předávací protokol služeb mezi Poskytovatelem a <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> např. MV podepisují smluvní strany (a za technickou správnost připodepisuje zástupce <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> např. NAKIT – technický garant pro MV. V souhrnném předávacím protokolu musí být ze strany Poskytovatele uvedena použitá technologie. Podepsané souhrnné předávací protokoly určenými stranami budou přílohou prvních vystavených faktur pro jednotlivá období.
<b>9. Fakturace služeb:</b>	Na základě Předávacího protokolu podepsaného ze strany Poskytovatele a <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> Poskytovatel zahájí zpoplatnění realizovaných služeb do smluvních podmínek. Poskytovatel dle čl. 3.14 Smlouvy před vystavením daňového dokladu doručí



	Koncovému uživateli podklad pro vyúčtování ceny za Služby poskytnuté Koncovému uživateli v uplynulém zúčtovacím období. Koncový uživatel zašle Poskytovateli nejpozději do tří pracovních dnů zpět připomínky k případné nápravě.
<b>10. Převedení provozu na předanou službu:</b>	Převedení provozu na předanou službu (dle bodu 5) provede <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> např. NAKIT – technický garant pro MV, dle možností bezodkladně, aby v období souběhu byl prostor na dořešení případných problémů. <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> např. NAKIT při převedení provozu na nového poskytovatele předá informaci o této změně na Helpdesk <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> např. MV a provede evidenci o již realizovaných službách. Nicméně je domluveno, že služby, které budou zprovozněny v průběhu výpovědního období původních služeb, budou placeny ze strany <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> např. MV až po uplynutí termínu výpovědi (byť už na ně byl převeden provoz), aby nebyla daná služba tzv. „placena dvakrát“.
<b>11. Upřesnění kontaktních osob</b>	<b>[BUDE DOPLNĚNO]</b> nebo se zde odkázat na přílohu "Komunikační matice"
<b>12. Ostatní:</b>	<p>1. Pro splnění požadované dostupnosti 99,5% (dle podmínky uvedené v KL služby např. služby Data Ethernet) je ze strany Poskytovatele nezbytné pro všechny služby žádat ČTU o přidělení pásma, aby později nedošlo ke sporům.</p> <p>2. Po přechodu na nové služby a potřebě Poskytovatele zajistit servisní okno na poskytované službě, je tento požadavek třeba vyžádat e-mailem na Helpdesku <b>[BUDE DOPLNĚNO]</b>.</p> <p>3. Poskytovatel pravidelně každý měsíc zašle report dodržení stanoveného SLA, po odsouhlasení případné sankce za nedodržení SLA, budou fakturované vždy příslušnému Koncovému uživateli.</p>

\* Text vyznačen zelenou kurzívou je textem pomocným, lze jej použít, měnit dle potřeb nebo smazat.

## Seznam úkolů

#	Úkol	Zodpovědnost	Termín splnění	Stav

\* Číslování úkolů je tvořeno, pořadím úkolu a datem konání jednání (např. 01\_0401 první úkol ze dne 4. 1. 2016).

\* Pole Stav může nabývat – nový, probíhá, splněno

V ..... dne .....

Za Smluvní strany	Jméno	Podpis