

RÁMCOVÁ SMLOUVA Č. 128/2009 o poskytování služeb v oblasti zajištění provozu aplikací

uzavřená
ve smyslu ust. § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku,
v platném znění

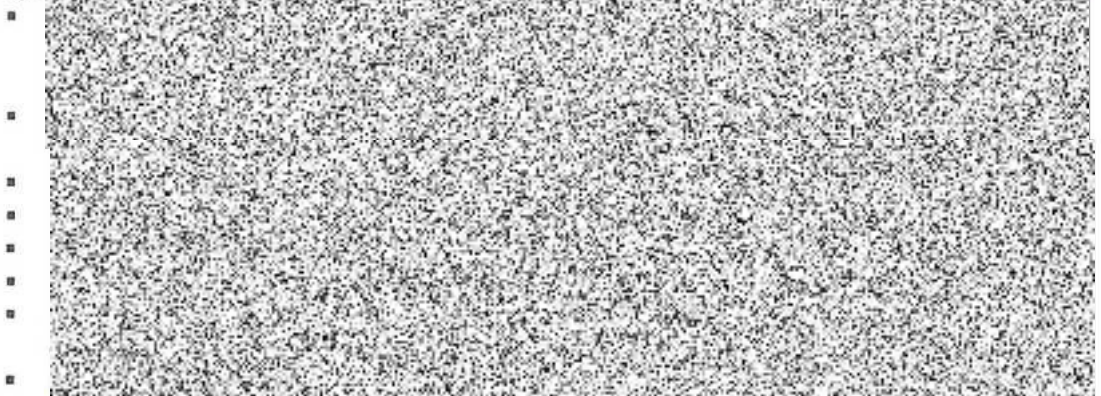
Číslo smlouvy:

Číslo smlouvy:

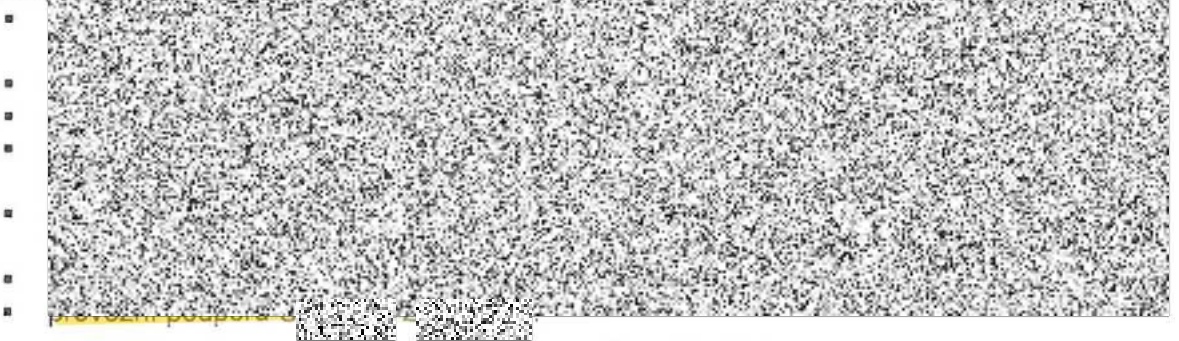
(dále jen „Zákazník“):		(dále jen „Poskytovatel“):	
ČD Cargo, a.s.		ČD – Telematika a.s.	
Se sídlem :	Praha 7, Holešovice, Jankovcova 1569/2c, PSČ 170 00	Se sídlem :	Praha 3, Pernerova 2819/2a, PSČ 130 00
		Korespondenční adresa:	Pod Táborem 369/8a, 191 00 Praha 9
Jednající:		Jednající:	
Kontaktní osoby:		Kontaktní osoby:	
Tel. :		Tel. :	
Fax :		Fax :	
IČ :	28196678	IČ :	61459445
DIČ :	CZ28196678	DIČ :	CZ61459445
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném:	Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12844	Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném:	Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8938
Bank. spojení :	Komerční banka, a.s., pobočka Praha 1	Bank. spojení :	Komerční banka, a.s., pobočka Praha 1

§ 1 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Tato Smlouva stanovuje rámcové podmínky a pravidla technické, provozní a organizační povahy pro poskytování níže uvedených služeb vedoucích k zajištění provozu Aplikace Zákazníka Poskytovatelem na infrastruktuře Poskytovatele (dále jen „Služby“) označované také jako ČDT – PROVOZ APLIKACE. Předmětem poskytovaných Služeb je:



- 1.2. Nad rámec bodu 1.1. této smlouvy může Poskytovatel poskytovat Zákazníkovi následující služby, které nejsou přímo vázány službami uvedenými v bodu 1.1. této smlouvy:



- 1.3. Pro realizaci Služeb uvedených v bodě 1.1. a 0. v Čl.1 této Smlouvy jsou uzavírány Prováděcí smlouvy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.
- 1.4. Podrobný popis služby „ČDT - PROVOZ APLIKACE“ a specifické podmínky jejího poskytování jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Popis služby“), která je nedílnou součástí této Smlouvy.

§ 2 VŠEOBECNÉ ZÁSADY

- 2.1. Poskytování Služeb se řídí všeobecnými podmínkami obsaženými v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „Všeobecné podmínky“), která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 2.2. Rozsah a způsob Služeb poskytovaných podle této Smlouvy jsou blíže specifikovány v Prováděcích smlouvách.
- 2.3. V případě rozporu Prováděcí smlouvy s touto Smlouvou má přednost Prováděcí smlouva.

§ 3 PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 3.1. Předání a převzetí poskytovaných Služeb, probíhá způsobem a v termínech specifikovaných v Prováděcí smlouvě.

§ 4 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena za poskytované služby a způsob jejího zaplacení se řídí Všeobecnými podmínkami a je specifikována v Prováděcí smlouvě.
- 4.2. Cena je splatná na základě daňových dokladů vystavených Poskytovatelem. Daňové doklady jsou splatné do 90 dnů od data jejich doručení, nebude-li v Prováděcí smlouvě stanoveno jinak.
- 4.3. Jestliže nebude daňový doklad obsahovat veškeré údaje požadované platnými právními předpisy, nebo pokud v něm nebudou správně uvedeny údaje, je Zákazník oprávněn vrátit ho Poskytovateli ve lhůtě 10 dnů od jeho doručení Zákazníkovi s uvedením chybějících nebo nesprávných údajů. V takovém případě nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opraveného daňového dokladu Zákazníkovi.
- 4.4. V případě prodlení Zákazníka se zaplacením jakékoliv splatné částky dle Prováděcích Smluv je Poskytovatel oprávněn postupovat v souladu s článkem 5.2. Všeobecných podmínek. Poskytovatel je oprávněn bez ohledu na další nároky pozastavit poskytování služeb, dokud nebude taková částka zaplacena, s tím však, že na tuto možnost Poskytovatel písemně upozorní Kontaktní osobu nejméně 14 dní před tím, než poskytování služeb pozastaví.

§ 5 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 5.1. Práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služeb se řídí touto Smlouvou, Všeobecnými podmínkami a konkrétními ustanoveními v Prováděcí smlouvě.
- 5.2. V případě, že Zákazník neposkytne součinnost v rozsahu dle této Smlouvy případně Prováděcích smluv, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb až do zabezpečení příslušné součinnosti ze strany Zákazníka s tím, že Zákazník zaplatí prokazatelné náklady Poskytovateli s tím spojené.
- 5.3. Poskytovatel je oprávněn k poskytování služeb použít i třetí osoby, vždy je však odpovědný za poskytnuté služby.

§ 6 POKUTY A SANKCE

- 6.1. Dojde-li k prodlení se zaplacením daňového dokladu Zákazníkem, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý byt i jen započatý den prodlení.
- 6.2. Nesplní-li Poskytovatel některý z Jakostních parametrů SLA, stanovený v článku 5.7. v dokumentu Provoz aplikace (příloha č. 2), je Zákazník oprávněn uplatnit sankci (smluvní pokutu) ve výši stanovené v článku 5.8. v dokumentu Provoz aplikace (příloha č. 2) z ceny Služby za zúčtovací období, ve kterém taková skutečnost nastala.

§ 7 KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

- 7.1. Smluvní strany pro účely týkající se této Smlouvy spolu komunikují buď písemně nebo telefonem, elektronickou poštou či faxem nebo osobně prostřednictvím Kontaktních osob uvedených v záhlaví této Smlouvy.
- 7.2. Pokud budou smluvní strany komunikovat elektronickou poštou, smluvní strany jsou povinny zasílat zprávy na e-mailové adresy Kontaktních osob.
- 7.3. Písemnost, která má být dle této Smlouvy doručena druhé straně, se považuje za doručenou dnem jejího převzetí Kontaktní osobou druhé strany.
- 7.4. Smluvní strany se zavazují, že v případě jakékoliv změny týkající se komunikace mezi smluvními stranami, budou o této změně druhou smluvní stranu neprodleně informovat, nejpozději však do 3 pracovních dní od vzniku této skutečnosti.
- 7.5. Pro ostatní účely jsou pravidla komunikace stanovena Všeobecnými podmínkami a upřesněna v Prováděcích smlouvách.

§ 8 PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ

- 8.1. Dojde-li při plnění této smlouvy k vytvoření díla, které bude mít charakter díla podle zákona 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, budou vzájemná práva a povinnosti smluvních stran upravena samostatnou smlouvou.

§ 9 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU


- 9.1. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci již vzniklých škod.
- 9.2. Odpovědnost za škodu dále upravuje článek 6 Všeobecných podmínek.

§ 10 PLATNOST SMLOUVY

- 10.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 10.2. Tuto smlouvu lze vypovědět. Podmínky výpovědi jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách.
- 10.3. Tuto Smlouvu nelze vypovědět tak, že účinnost takové výpovědi nastane dříve než je datum ukončení účinnosti nejpozději účinné a platné Prováděcí smlouvy.

§ 11 MLČENLIVOST


- 11.1. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech souvisejících s činnostmi v rámci plnění této Smlouvy, se kterými přijdou v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy do styku, zejména o ustanoveních a podmínkách této Smlouvy, o identitě třetích osob spolupracujících s Poskytovatelem, charakteru této spolupráce a vztazích s třetími stranami vůbec, o cenách, obchodních záměrech a podnikatelských příležitostech druhé smluvní strany, které se dozvědí v průběhu plnění této a Prováděcích Smluv.
- 11.2. Smluvní strany se dále zavazují zajistit zachování mlčenlivosti u veškerých svých zaměstnanců a třetích osob, kterých k plnění povinností dle této Smlouvy užijí.

- 11.3. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
- smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
 - smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou smluvní stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
 - smluvní strana získala oprávněně a bezúplatně tuto informaci od třetí osoby, která není omezena v jejím zpřístupnění;
 - obdrží smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci; nebo
 - je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.
- 11.4. Povinnost utajovat důvěrné informace uvedené v tomto § 11 zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této Smlouvy a po dobu 5 (slovy: pěti) let po ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 11.5. V případě nedodržení ustanovení tohoto článku zaplatí porušující strana druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši  za každé jednotlivé porušení.


§ 12 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

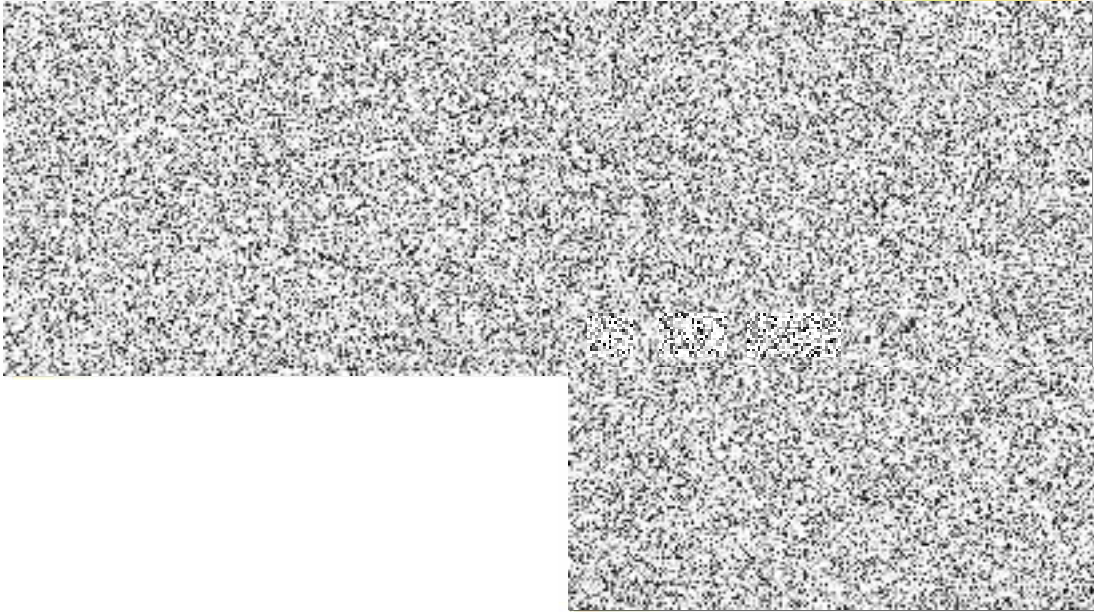
- 12.1. Obě smluvní strany souhlasí se všemi ujednáními, která jsou obsažena v této Smlouvě. Veškeré dodatky a změny Smlouvy mohou být provedeny pouze po dohodě obou smluvních stran, a to písemnou formou.
- 12.2. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma stranami.
- 12.3. Práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající přecházejí na právní nástupce obou smluvních stran.
- 12.4. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, po dvou výtiscích pro každou stranu.
- 12.5. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1: Popis služby „PROVOZ APLIKACE“
 - Příloha č. 2: Všeobecné podmínky pro poskytování služeb IT

Za ČD Cargo, a.s.:

V.  dne 23. 10. 2009


Za ČD – Telematika, a.s.:

V.  dne 27. 10. 2009



Příloha č. 1: POPIS SLUŽBY PROVOZ APLIKACE

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. 
- 1.2. Poskytovatelem Služby je společnost ČD-Telematika a.s., se sídlem Praha 3, Pernerova 2819/2a, IČ 214 59 445, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8938 (dále jen Poskytovatel).
- 1.3. Tento Popis služby doplňuje a rozvádí ustanovení Všeobecných podmínek vydaných Poskytovatelem a při výkladu tohoto Popisu služby a pojmů, které používá, je třeba vycházet z ustanovení těchto Všeobecných podmínek.

2. Předmět služby

- 2.1. 

2.2. 

3. Rozsah a podmínky poskytování Služby

- 3.1. Poskytovatel provozuje IT infrastrukturu, která umožňuje provoz Aplikace Zákazníka s garantovanou kvalitou Služby. Provoz IT infrastruktury je řízen Provozním řádem, což je interní dokument Poskytovatele. Tento Provozní řád není součástí Smluvních dokumentů, Poskytovatel ale umožní nahlédnutí do Provozního řádu, pokud o to Zákazník požádá.
- 3.2. Pro posouzení plnění Parametrů služby a Jakostních parametrů služby Poskytovatelem nejsou relevantní hodnoty zjištěné za Bodem předání služby.
- 3.3. Služba je poskytována v rozsahu daným hodnotami následujících Parametrů služby:
 - i. Počet Uživatelů, který definuje maximální počet současně připojených Uživatelů, na který je provoz Aplikace dimenzován;
 - ii. Počet koncových pracovišť, který definuje maximální počet koncových pracovišť, na který je provoz Aplikace dimenzován;
 - iii. Období dostupnosti Aplikace, které definuje období, ve kterém má být Aplikace dostupná. Vyjadřuje se vzorcem D x H, kde D znamená počet dní v týdnu a H značí počet hodin ve dni, kdy má být poskytována. Parametr může nabývat těchto hodnot:
 - a) 5 x 8 – Aplikace je dostupná v pracovní dny v době 8:00 – 16:00;
 - b) 5 x 12 – Aplikace je dostupná v pracovní dny v době 7:00 – 19:00;
 - c) 7x24 – Aplikace je dostupná nepřetržitě;

- iv. Parametry archivace dat, kterými se řídí provádění archivace dat. Těmito parametry jsou lhůta od vzniku dat do doby, kdy mají být data přenesena z Aplikace do archivu, a způsob zpřístupnění dat jednou z následujících možností:
- dostupnost on-line – data v archivu jsou dostupná bez zásahu Poskytovatele;
 - dostupnost off-line – data v archivu musí Poskytovatel zpřístupnit.
- 3.4. Zákazník je povinen zajistit školení Uživatelů dle jejich rolí resp. jiným způsobem zajistit dosažení kvalifikace Uživatelů pro práci v Aplikaci podle typu a rozsahu uvedeného v provozní dokumentaci dodané s Aplikací. Zákazník je povinen na vyžádání Poskytovateli předložit doklad potvrzující splnění této povinnosti.
- 3.5. Testovacím provozem se rozumí činnost Poskytovatele, jejímž cílem je ověření shody naměřených hodnot Provozních parametrů aplikace s Provozními parametry aplikace dodanými s Aplikací (dále jen „Testovací provoz“). Po dobu testovacího provozu se na Provoz aplikace neaplikují sankce za nedodržení Parametrů služby dané Třídou SLA.
- 3.6. Poskytovatel je povinen ukončit Testovací provoz nejpozději k datu předpokládaného ukončení Testovacího provozu uvedenému v Prováděcí smlouvě
- 3.7. Pokud Testovací provoz ukazuje nespůsobilost do té doby platných Provozních parametrů aplikace, je Poskytovatel oprávněn převzít Aplikaci do provozu do té doby, než dojde k uzavření dodatku k Prováděcí smlouvě, ve kterém jsou upraveny Parametry provozu aplikace. V opačném případě je Poskytovatel povinen bez zbytečného prodlení Aplikaci převzít do provozu, tzn. zahájit Provoz aplikace. Od tohoto okamžiku je Poskytovatel vázán Parametry služby dané Třídou SLA.
- 3.8. V případě, že do 14 dnů od ukončení Testovacího provozu nedojde k převzetí Aplikace do provozu resp. k uzavření dodatku k Prováděcí smlouvě ve smyslu předchozího odstavce, mají obě strany právo Prováděcí smlouvu bez sankcí vypovědět s výpovědní lhůtou 1 (jeden) měsíc.
- 3.9. Aplikace se nepovažuje za nedostupnou z důvodů na straně Poskytovatele v případě, že je dostupnost Aplikace nebo její funkčnost omezena nebo porušena z důvodů nekonzistence nebo vady dat, které Aplikace používá, takové, která byla způsobena během jiné aplikace nebo zásahem Zákazníka či třetí strany.

4. Prováděcí smlouva

- 4.1. Každá prováděcí smlouva musí obsahovat nejméně tyto detaily Služby a Parametry služby:
- specifikaci provozované Aplikace – dodavatel, název, určení;
 - specifikaci provozního prostředí – prostředky potřebné pro provoz Aplikace včetně jejích verzí, které jsou nutné pro chod systému včetně produktů třetích stran, na kterých je ověřena funkčnost Aplikace dodavatelem;
 - maximální počet Uživatelů a koncových pracovišť;
 - specifikaci Bodu předání služby – místo, rozhraní, minimální přenosová kapacita nutná pro provoz systému;
 - specifikaci Provozních parametrů aplikace a způsob jejich měření a vyhodnocování;
 - specifikaci reportingu provozních charakteristik;
 - definici podmínek Testovacího provozu – dobu trvání, parametry, které budou v rámci testovacího provozu hodnoceny a kritéria úspěšnosti testovacího provozu;
 - období dostupnosti Aplikace;
 - termíny pravidelných Technologických přestávek.
- 4.2. Zákazník je povinen užívat provozovanou Aplikaci takovým způsobem, aby nepřekročil mezni resp. maximální hodnoty počtu Uživatelů a koncových pracovišť a všech Provozních parametrů aplikace.
- 4.3. V případě, že Zákazník opakovaně porušuje ustanovení předchozího odstavce, je Poskytovatel povinen oznámit zjištění takové skutečnosti neprodleně po jejím prvním výskytu a současně je Poskytovatel oprávněn vyzvat Zákazníka k neprodlenému odstranění příčin tuto skutečnost způsobujících a to ve lhůtě stanovené v tomto oznámení nejméně však ve lhůtě 5 (pět) pracovních dní.
- 4.4. Pokud Zákazník ve lhůtě stanovené ve výzvě podle předchozího odstavce neodstraní předmětnou příčinu, je Poskytovatel oprávněn navrhnout Zákazníkovi dodatek Prováděcí smlouvy měnící její podmínky, tzn. nejméně cenu Služby a Provozní parametry aplikace tak, aby k uvedenému překračování hodnot parametrů ve smyslu odstavce 4.2. nedocházelo.
- 4.5. V případě, že do 30 dnů od doručení návrhu dodatku ve smyslu předchozího odstavce nedojde k jeho uzavření, má Poskytovatel právo Prováděcí smlouvu bez sankcí vypovědět s výpovědní lhůtou 30 dnů, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena.

5. Jakostní parametry služby

5.1. Služba je poskytována v kvalitě odpovídající hodnotám Jakostních parametrů služby dané Třídy SLA.

5.2. Třída SLA obsahuje hodnoty těchto parametrů:

- míra dostupnosti Aplikace,
- maximální doba obnovení dostupnosti Aplikace,
- dostupnost provozní podpory,
- doba provádění technologických přestávek.

5.3. Míra dostupnost Aplikace

Míra dostupnost Aplikace je stanovena následovně:

$$\text{Míra dostupnosti Aplikace} = \frac{(P - N)}{P} \times 100 \%$$

kde P značí období, po které má být Aplikace podle Prováděcí smlouvy v daném měsíci Zákazníkovi dostupná s výjimkou doby Oprávněného přerušení poskytování služby a Technologických přestávek, a N značí období, po které Zákazník nemohl Aplikaci řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele. Doby a období se počítají na celé minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

Míra dostupnosti Aplikace se sleduje a vyhodnocuje v měsíčním intervalu, tzn. jedenkrát měsíčně. Dostupnost Aplikace se vyhodnocuje na Bodu předání Služby. Zákazník má právo požádat Poskytovatele o přístup k Bodu předání služby a ověřit si funkčnost Služby na Bodu předání služby.

5.4. Maximální doba obnovení dostupnosti Aplikace

Doba obnovení je lhůta, která začíná nahlášením nedostupnosti Aplikace Zákazníkem a končí obnovením dostupnosti Aplikace Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje obnovit dostupnost Aplikace ve lhůtě kratší, než je maximální doba obnovení stanovená třídou SLA. V hodnotách stanovených v odstavci 5.6. má hodina resp. den význam hodiny resp. dne v období dostupnosti Aplikace stanoveného Prováděcí smlouvou.

5.5. Lhůta pro nahlášení mimořádných Technologických přestávek

Pravidelné Technologické přestávky jsou prováděny vždy každou středu 12:00-12:30 hod a každou sobotu 10:00-11:00 hod. Poskytovatel se zavazuje každou nepravidelnou Technologickou přestávku oznámit prostřednictvím pověřených pracovníků Zákazníka předem ve lhůtě pro nahlášení mimořádné technologické přestávky. Pokud Zákazník nevznese do 2 pracovních dnů od oznámení námítky k nahlášené mimořádné Technologické přestávce, považuje se, že Zákazník s prováděním plánované mimořádné Technologické přestávky souhlasí.

5.6. Dostupnost provozní podpory

Dostupnost provozní podpory je období, kdy Poskytovatel na místě, uvedeném v Prováděcí smlouvě je připraven přijímat požadavky na podporu.

5.7. Hodnoty Parametrů služby pro jednotlivé Třídy SLA jsou následující:

Parametr	SLA - 1	SLA - 2	SLA - 3	SLA - 4	SLA - 5*
Dostupnost služby					
Maximální doba obnovení dostupnosti Aplikace nahlášená v době 7:00 – 18:00					
Maximální doba obnovení dostupnosti Aplikace nahlášená v době 18:00 – 7:00					
Dostupnost provozní podpory	P				
Lhůta pro nahlášení mimořádné Technologické přestávky					

*Maximální doba obnovení v době 7:00 – 18:00 platí pro nahlášení incidentu v tzv. aktivní ohlašovací době, která je v pracovní dny 7:00 – 18:00. Nahlášení incidentu v ostatní době je považováno za nahlášené v 7:00 nejbližší následující aktivní ohlašovací doby.

5.8. Sankce za nedodržení parametrů příslušného SLA uvedeného v bodě 5.7 u každé aplikace, které budou použity při vyúčtování Služby v případě uplatnění reklamace na nedodržení termínů:

Parametr	% z měsíční ceny Standard	Max.% z měsíční ceny Standard
Dostupnost služby	5 % z měsíční ceny Standard za každé i započaté % nad stanovenou toleranci	30%
Maximální doba obnovení dostupnosti Aplikace nahlášená v době 7:00 – 18:00	1 % z měsíční ceny Standard za každé i započaté % nad stanovenou toleranci	30%
Maximální doba obnovení dostupnosti Aplikace nahlášená v době 18:00 – 7:00	1 % z měsíční ceny Standard za každé i započaté % nad stanovenou toleranci	30%
Dostupnost provozní podpory	5 % z měsíční ceny Standard za každé i započaté % nad stanovenou toleranci	30%
Lhůta pro nahlášení mimořádné Technologické přestávky	5 % z měsíční ceny Standard za každé i započaté % nad stanovenou toleranci	30%

6. Ostatní ujednání

6.1. Poskytovatel je povinen:

- při poskytování Služeb dle Prováděcích smluv postupovat dle provozní dokumentace a dle metodiky Zákazníka s odbornou péčí tak, aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy;
- zajistil pro plnění této Smlouvy a Prováděcích smluv potřebný počet zaměstnanců tak, aby předmět Smlouvy byl plněn v dohodnuté kvalitě;
- informovat bezodkladně Zákazníka o jakýchkoliv mimořádnostech provozu, zjištěných překážkách při poskytování služeb;
- i bez pokynů Zákazníka provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění této Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody. V takovém případě má Poskytovatel právo na úhradu nutných nákladů podle zásad stanovených § 742 a násl. zák. 40/1964 Sb., Občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů;
- neumožnit přístup k Aplikaci a k datům v Aplikaci jiným osobám, než jsou Uživatelé Zákazníka;

6.2. Poskytovatel je oprávněn:

- měnit technické podmínky infrastruktury Poskytovatele; pokud nemá tato změna vliv na provoz Aplikace, není povinen takovou změnu Zákazníkovi oznamovat.

6.3. Zákazník je povinen:

- zajistit si licenční práva pro Aplikaci;
- předat Poskytovateli veškerou dokumentaci potřebnou k řádnému provozu Aplikace;
- nezasahovat bezprostředně do Provozu aplikace a do technických podmínek Provozu aplikace;
- nezasahovat do kódu Aplikace nasazené v provozním prostředí Poskytovatele;
- používat Aplikaci v souladu s uživatelským manuálem.

6.4. Pokud budou parametry uvedené v článku 3. jmenovitě pak počet Uživatelů a počet koncových pracovišť překročeny o více než 5% oproti parametrům uvedeným v Prováděcí smlouvě je Poskytovatel povinen, v souladu s bodem 6.1 informovat o tom Zákazníka a navrhnout změnu Prováděcí smlouvy. Pokud nedejde ze strany Zákazníka do 30 dnů k adekvátní reakci vedoucí k nápravě stavu, je Poskytovatel oprávněn v souladu se Všeobecnými podmínkami přerušit poskytování Služby. Veškeré sankce a škody vzniklé u Poskytovatele z titulu překročení parametrů v Prováděcí smlouvě po oznámení Zákazníkovi může Poskytovatel přenést k tíži Zákazníka.

Příloha č. 2: VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB IT

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné podmínky pro poskytování Služeb IT (dále jen „Všeobecné podmínky“) upravují základní vztahy při uzavírání, změně a ukončení Smlouvy o poskytování Služeb IT a dále též související otázky a postupy.
- 1.2. Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na následující Služby poskytované společností ČD-Telematika a.s.:
 - Provoz aplikací
 - Údržba aplikací
 - Technickoingenýrské činnosti v oblasti aplikací
 - Provoz elektronické pošty a internetových služeb
- 1.3. Pojmy definované v těchto Všeobecných podmínkách mají shodný význam ve všech Smluvních dokumentech, není-li v některém z nich výslovně stanoveno jinak.

2. Definice pojmů

- 2.1. „**Aplikace**“ je software, který zajišťuje definovanou uživatelskou funkcionalitu. Aplikací není míněno provozní systémové a aplikační prostředí jako je operační systém, databázové systémy a další podpůrné a provozní prostředky. Aplikace je v každé Prováděcí smlouvě jednoznačně definována a je určen rozsah její funkčnosti.
- 2.2. „**Provoz aplikace**“ je zajištění podmínek pro chod technických komponent systémového i aplikačního SW takový, že jsou splněny Parametry služby, Jakostní parametry služby a Provozní parametry aplikace.
- 2.3. „**Provozní parametry aplikace**“ jsou technické parametry Aplikace určené pro její normální chod tak, jak je definováno v její specifikaci nebo provozní dokumentaci dodavatelem Aplikace.
- 2.4. „**Údržba aplikace**“ jsou úpravy Aplikace vyvolané změnami systémových a aplikačních komponent Aplikace poskytovaných výrobcí resp. třetími stranami, bezpečnostními problémy nebo legislativními změnami. Úpravami se rozumí změny datových struktur a změny zdrojového kódu SW Aplikace či jejich komponent.
- 2.5. „**Správa aplikace**“ je nastavování konfigurovatelných parametrů Aplikace tak, aby Aplikace poskytovala specifikované funkce. Nezahrnuje změny datových struktur a změny zdrojového kódu Aplikace či jejich komponent vyvolané požadavky Zákazníka.
- 2.6. „**Správa uživatelů**“ je vytváření, úpravy a deaktivace uživatelských účtů uživatelů Aplikace, jejich rolí a práv v Aplikaci.
- 2.7. „**Správa dat**“ je vkládání, úpravy, kontrola správnosti a další činnosti spojené se použitím dat v Aplikaci.
- 2.8. „**Zálohování**“ je ukládání dat Aplikace na médium, které je nezávislé na médiu použitém pro ukládání dat Aplikace při jejím běžném používání a které umožňuje takto uložená data obnovit v případě poruchy Aplikace a HW, na kterém je provozována.
- 2.9. „**Porucha**“ je přerušení schopnosti Aplikace správně plnit specifikované funkce.
- 2.10. „**Detekce poruchy**“ je zjištění Poruchy Aplikace dohledovým zařízením nebo pracovníkem Poskytovatele.
- 2.11. „**Oprava**“ je činnost zajišťující takovou úpravu Aplikace resp. dat, která zabraňuje vzniku dané Poruchy.
- 2.12. „**Bod předání služby**“ je hraniční bod mezi prostředky infrastruktury Poskytovatele a Zákazníka, na kterém je poskytován a měřen resp. hodnocen Provoz Aplikace. Pro každou Aplikaci musí být Bod předání služby jednoznačně určen ve smluvních dokumentech. V případě provozu Aplikace v prostorech Poskytovatele je Bodem předání služby rozhraní mezi lokální sítí Poskytovatele a přenosovou sítí.
- 2.13. „**Oprávněné přerušení**“ je takové přerušení v nepřetržitém poskytování Služeb, ke kterému došlo z jednoho z následujících důvodů:
 - z důvodů vyplývajících z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí příslušného správního orgánu;
 - z důvodu jednání, nedbalosti či opomenutí Zákazníka, které je v rozporu se Smluvními dokumenty a/nebo platnými právními předpisy;
 - z důvodů Technologické přestávky.
- 2.14. „**Vyšší moc**“ se rozumí neodvratitelná událost bránící dočasně nebo trvale v plnění Poskytovatele, pokud nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky Poskytovatelem odvrácena ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci

- požadovat. Za zásah Vyšší moci jsou považovány zejména války a živelné katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro předmět plnění Poskytovatele.
- 2.15. „**Poskytovatel**“ je společnost ČD-Telematika a.s., se sídlem Praha 3, Pernerova 2819/2a, PSČ 130 00, IČ: 61459445, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 8938.
- 2.16. „**Zákazník**“ je fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu na poskytování Služeb a splňuje všechny podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami.
- 2.17. „**Oprávněný zástupce**“ je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb., v platném znění), musí mít Oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou plnou moc, kterou je povinen druhé smluvní straně na vyžádání předložit.
- 2.18. „**Kontaktní osoba**“ je osoba, která zajišťuje s druhou stranou výměnu informací týkajících se plnění podle Smlouvy a je oprávněna jednat ve věcech poskytování Služeb podle Smlouvy v rozsahu jí delegovaných kompetencí. Kontaktní osoba může být v jednotlivých Prováděcích smlouvách definována buď jmenovitě nebo pracovním zařízením.
- 2.19. „**Uživatel**“ je konečný spotřebitel Služeb užívající Aplikaci k účelu, pro které je tato určena.
- 2.20. „**Zákaznické centrum**“ je kontaktní místo Poskytovatele, které zajišťuje pro Zákazníkem definované osoby první úroveň podpory, tzn. přijímá jejich požadavky, zveřejňuje informace o rozsahu a aktuálním stavu poskytovaných Služeb.
- 2.21. „**Prováděcí smlouvou**“ se rozumí smlouva o poskytování Služeb pro v ní specifikované Aplikace uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem za podmínek vycházejících z této Smlouvy, která specifikuje konkrétní Aplikace, pro které jsou Služby poskytovány, popř. další podmínky specifické pro poskytování Služeb pro specifikované Aplikace nebo Zvláštní ujednání.
- 2.22. „**Předávací protokol**“ je smluvní dokument odsouhlasený oběma smluvními stranami, který obsahuje minimálně skutečné datum zahájení nebo ukončení poskytování Služeb.
- 2.23. „**Smluvními dokumenty**“ se rozumí Smlouva a veškeré dokumenty a ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem upravující poskytování Služeb, které jsou uvedeny v Smlouvě.
- 2.24. „**Parametry služby**“ jsou parametry poskytování Služby, povolené meze jejich hodnot a způsob jejich posuzování a měření vyplývající z technických standardů a doporučení odborných organizací příslušných danému druhu služby. Parametry služby jsou uvedeny ve specifikaci Služby uvedené v příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „Popis služby“).
- 2.25. „**Jakostní parametry služby**“ jsou kvalitativní ukazatele plnění služby definované v Popisu služby.
- 2.26. „**Třída SLA**“ je soubor hodnot Jakostních parametrů služby. Závazná Třída SLA je daná Prováděcí smlouvou.
- 2.27. „**Zvláštní ujednání**“ je ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, které definuje změny oproti standardním ujednáním ve Všeobecných podmínkách a rámcových smlouvách, nebo specifikují zvláštní pravidla poskytování Služeb.
- 2.28. „**Monitoring aplikace**“ je sběr informací o dostupnosti, výkonu a dalších provozních stavech Aplikace dohledovými nástroji.
- 2.29. „**Technologická přestávka**“ plánované přerušení poskytování Služeb, při kterém Poskytovatel provádí údržbu infrastruktury a souvisejícího SW vybavení nutného pro provoz Služeb.

3. Smluvní dokumenty

- 3.1. Služby mohou být Uživateli poskytovány pouze na základě platné a účinné Prováděcí Smlouvy, uzavřené se Zákazníkem.
- 3.2. Za den zřízení služby je považován den uvedený na předávacím protokolu. Předávací protokol musí být podepsán oběma smluvními stranami.
- 3.3. Každá smluvní strana je povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu o změně údajů uvedených ve smluvních dokumentech a o všech skutečnostech, které jsou způsobilé ovlivnit plnění závazků vyplývajících ze Smluvních dokumentů.
- 3.4. Smlouvu je vždy možné ukončit písemnou dohodou podepsanou oběma smluvními stranami.
- 3.5. Smlouva uzavřená na dobu určitou zaniká uplynutím této doby a vypořádáním všech závazků.
- 3.6. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze kdykoli ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je stanovena na 6 měsíců, není-li v Prováděcí smlouvě stanoveno jinak. Výpovědní lhůta plyne od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

- 3.7. Smlouvu lze též ukončit písemnou výpovědí s udáním důvodu s výpovědní lhůtou 2 měsíce plynoucí od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně, v následujících případech:
- a) Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu během 20 dnů ode dne zveřejnění podstatné změny smluvních podmínek, která pro Zákazníka představuje zhoršení, pokud není tato změna vyvolána změnou platných právních předpisů, nebo rozhodnutím příslušného správního orgánu. Během výpovědní lhůty se vztahy mezi smluvními stranami řídí podle dosud platných smluvních podmínek ve znění účinném před provedením změn;
 - b) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu pro opakovaně opožděné peněžní plnění (placení) Zákazníka, a to během 20 dnů ode dne splatnosti vyúčtování, s jehož zaplacením je Zákazník v prodlení i po upozornění Zákazníka na prodlení a poskytnutí termínu náhradního plnění dle článku 5.2 písm. a) níže za předpokladu, že Zákazník byl zároveň v prodlení i se zaplacením posledního předchozího vyúčtování, a že Zákazník byl na tuto možnost písemně upozorněn;
 - c) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu pro soustavné neplacení, a to během 20 dnů ode dne splatnosti vyúčtování, s jehož zaplacením je Zákazník v prodlení i po upozornění Zákazníka na prodlení a poskytnutí termínu náhradního plnění dle článku 5.2 písm. a) níže za předpokladu, že Zákazník zároveň nezaplatil alespoň dvě další vyúčtování kdykoli po dobu trvání Smlouvy, a že Zákazník byl na tuto možnost písemně upozorněn;
 - d) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu během 20 dnů ode dne, kdy se dozví o skutečnostech popsanych v článku 5.2 písm. c). V těchto případech plyne výpovědní lhůta ode dne následujícího po dni doručení výpovědi Zákazníkovi; Poskytovatel je povinen zajistit prokazatelné doručení výpovědi Zákazníkovi;
 - e) Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu během 20 dnů ode dne, kdy se dozví o skutečnostech popsanych v článku 4.1 písm. d). V těchto případech plyne výpovědní lhůta ode dne následujícího po dni doručení výpovědi Poskytovateli; Zákazník je povinen zajistit prokazatelné doručení výpovědi Poskytovateli;
 - f) Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu z důvodů závažného porušení podmínek stanovených Smluvními dokumenty. Za závažné porušení se považuje opakované nedodržení Parametrů služby Poskytovatelem opakovaně a souvisle po dobu nejméně 3 (tři) po sobě následujících měsíců. Smluvní strany prohlašují a berou na vědomí, že závažné porušení dle těchto všeobecných podmínek není podstatným porušením dle § 345 obchodního zákoníku a neopravňuje Zákazníka k odstoupení od smlouvy.
- 3.8. Ukončením trvání Smlouvy nejsou dotčena práva Poskytovatele a Zákazníka na zaplacení dlužných částek, úroků, smluvních pokut a náhrady škody jakož i ostatních pohledávek Poskytovatele za Zákazníkem dle Smluvních dokumentů. Nevypořádané závazky a povinnosti smluvních stran vyplývající ze Smlouvy vzniklé před ukončením trvání Smlouvy se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 45 kalendářních dní ode dne ukončení trvání Smlouvy.
- 3.9. Poskytování Služby končí dnem ukončení Prováděcí smlouvy. V případě výpovědi Prováděcí smlouvy, končí poskytování Služby uplynutím výpovědní doby. O ukončení poskytování Služby bude sepsán protokol o ukončení služby, který podepíší obě smluvní strany. Protokol o ukončení služby bude obsahovat všechny informace, které obě strany budou považovat za natolik podstatné, aby byly v protokolu uvedeny.
- 3.10. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby, pokud Zákazník poruší ustanovení Smlouvy a přes upozornění Poskytovatele nesjedná nápravu v náhradním termínu. Zákazník je povinen v případě takového přerušení poskytování Služby uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny Služby, kterou by Zákazník byl povinen Poskytovateli uhradit v případě, že by k takovému přerušení poskytování Služby nedošlo.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel je povinen:
- a) poskytovat Službu v souladu se Smluvními dokumenty a parametry Služby;
 - b) oznámit každou změnu Všeobecných podmínek předem Zákazníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před nabytím účinnosti změny;
 - c) poskytnout součinnost při auditu poskytovaných služeb;
 - d) neprodleně písemně informovat Zákazníka, o všech změnách identifikačních údajů Poskytovatele uvedených ve Smluvních dokumentech, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Ihned potom, co Zákazník zjistí, že upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané na poslední oznámenou adresu Poskytovatele, se nepodařilo Poskytovateli doručit z důvodu na straně adresáta, je Zákazník oprávněn vypovědět Smlouvu v souladu s článkem 3.7 výše. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu sjednaných cen za poskytnuté Služby;
- 4.2. Poskytovatel je oprávněn:
- a) požadovat po Zákazníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy;
 - b) bez souhlasu Zákazníka měnit Všeobecné podmínky;
 - c) bez souhlasu Zákazníka měnit Popis služby;

- d) omezit nebo přerušit poskytování Služby, pokud je Zákazník v prodlení se zaplacením ceny za příslušnou Službu i poté, co mu byl poskytnut dodatečný termín náhradního plnění v souladu s článkem 5.2 písm. a) níže a též v případě, poruší-li Zákazník povinnost stanovenou v článku 5.2 písm. c) d). Poskytování služby bude obnoveno neprodleně jakmile skutečnosti pro omezení služby pominou. O této skutečnosti bude Poskytovatel Zákazníka informovat prostřednictvím Kontaktní osoby.
- e) omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu i bez předchozího upozornění, má-li k tomu závažné důvody. Za závažné důvody se považuje obecné ohrožení, působení Vyšší moci nebo případy, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Zákazníkovi nebo třetím osobám. Zákazník o této skutečnosti bude neprodleně informován.

5. Práva a povinnosti Zákazníka

- 5.1. Zákazník je oprávněn:
 - a) užívat Službu v souladu se Smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy;
 - b) obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum nebo na kontaktní osobu, specifikovanou ve Smluvních dokumentech;
 - c) uplatňovat Reklamacce ve smyslu článku 9. těchto Všeobecných podmínek.
- 5.2. Zákazník je povinen:
 - a) řádně hradit ceny za poskytované Služby stanovené ve Smluvních dokumentech. V případě, že Zákazník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Zákazníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Zákazník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby a vypovědět Smlouvu v souladu s článkem 3.7 těchto podmínek.;
 - b) řádně a včas předat Poskytovateli všechny nezbytné podklady a pomůcky k plnění Služby dle smluvních dokumentů, které mají nebo mohou mít souvislost s plněním Služby, aby Poskytovatel mohl poskytovat Služby dle Smlouvy. Nebudou-li podklady ze strany Poskytovatele potvrzeny jako úplné, není možné zahájit poskytování Služby v dohodnutém termínu dle požadovaného data zřízení uvedeného ve Smlouvě;
 - c) neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Zákazníka, uvedených ve Smluvních dokumentech, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Ihned potom, co Poskytovatel zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zasláné na poslední oznámenou adresu Zákazníka se nepodařilo Zákazníkovi doručit z důvodu na straně adresáta, je oprávněn ukončit poskytování Služby a vypovědět Smlouvu v souladu s článkem 3. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu sjednaných cen za poskytnuté Služby;
 - d) dodržovat další povinnosti uvedené ve Smluvních dokumentech;
 - e) umožnit nebo zajistit bezplatný vstup pracovníkům Poskytovatele do míst a prostor, kam si Poskytovatel vyžádá vstup pro potřeby, které jsou nezbytné pro plnění Služby.
 - f) poskytovat stálou maximální součinnost Poskytovateli, a to zejména s ohledem na konkrétní potřeby součinnosti v jednotlivých poskytovaných službách. Neposkytování součinnosti je podstatným porušením Smlouvy, pokud brání včasnému dodržení závazků Poskytovatele ze Smlouvy vyplývajících.

6. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 6.1. Poskytovatel odpovídá za škodu při nedodržení povinností stanovených v čl. 4.1. těchto podmínek a povinností, stanovených v dokumentu Provoz aplikace, který je přílohou č. 2 Rámcové smlouvy o poskytování služeb v oblasti zajištění provozu aplikací.
- 6.2. Poskytovatel neodpovídá za:
 - a) škodu, která vznikne jako důsledek Oprávněného přerušení poskytování Služby;
 - b) za škodu vzniklou jakýmkoliv neoprávněným zásahem Zákazníka (včetně jeho zaměstnanců a dalších spolupracujících osob) či třetích stran.
- 6.3. Poskytovatel se zavazuje, že případné škody, které vzniknou při plnění Služby na majetku Zákazníka, nebo na majetku třetích stran, napraví uvedením majetku do původního stavu. V případě, že nebude takové napravení možné, provede úhradu škody v penězích, případně proběhne vypořádání dohodou.
- 6.4. Za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, jehož nesprávnost nebo chybovost nebylo možné odhalit při jeho převzetí, odpovídá strana, která zadání zpracovala.
- 6.5. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku Vyšší moci.

7. Rozsah poskytované Služby

- 7.1. Jestliže Vyšší moc znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí služby o dobu, po kterou dané přerušení poskytované služby z titulu Vyšší moci trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění. Po dobu trvání přerušení poskytované služby z titulu Vyšší moci budou obě smluvní strany zproštěny svých závazků.
- 7.2. Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících povinností Zákazníka.

8. Cena Služeb, platební podmínky

- 8.1. Zákazník se zavazuje za poskytované Služby hradit Poskytovateli ceny, jejichž výše, nebo způsob jejich výpočtu, jsou uvedeny ve Smluvních dokumentech.
- 8.2. Jednorázový poplatek za zřízení, změnu nebo obnovení Služby se fakturuje v měsíčním vyúčtování za kalendářní měsíc, v němž byla Služba zřízena.
- 8.3. Poskytovatel účtuje alikvotní částku za službu poskytnutou v době kratší než úplný měsíc podle následujících vzorců pro výpočet poměrné části:

, kde



- 8.4. Cena, záloha a další účtované poplatky, včetně případných úroků, smluvních pokut či vyúčtované náhrady škody, bude Zákazníkem uhrazena na základě vyúčtování vystaveného Poskytovatelem ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování. Po dohodě se Zákazníkem může být vyúčtování vyhotoveno zvlášť pro jednotlivé druhy Služeb.
- 8.5. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, pokud není výslovně dohodnuto jinak.
- 8.6. Účtované částky musí být připsány na účet Poskytovatele uvedený ve vyúčtování nejpozději v den splatnosti, jinak je Zákazník v prodlení. Splatnost vyúčtování je 90 dnů od data vystavení vyúčtování, pokud není ve Smluvních dokumentech výslovně stanoveno jinak.
- 8.7. Je-li Zákazník v prodlení, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi úrok z prodlení 0,05% z dlužné částky za každý byť i jen započatý den prodlení.
- 8.8. Při uzavření nového smluvního vztahu je Poskytovatel oprávněn požadovat od Zákazníka mimořádnou vratnou zálohu, jejíž výše se vypočte jako úhrn tří měsíčních paušálních plateb za sjednanou Službu a to v následujících případech:
 - a) sídlo Zákazníka se nachází mimo území České republiky;
 - b) Smlouva byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Zákazníkovi;
 - c) Zákazník opakovaně nedodrжуje platební podmínky stanovené ve Smluvních dokumentech;
 - d) při prohlášení konkurzu na majetek Zákazníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Zákazníka, při vyrovnání nebo likvidaci Zákazníka;
 - e) Zákazník má vůči Poskytovateli dluh po splatnosti ve srovnatelné výši s průměrnou měsíční platbou za poskytovanou službu;
- 8.9. Poskytovatel je oprávněn použít výše uvedenou zálohu vždy na úhradu již splatných neuhrazených pohledávek Poskytovatele za Zákazníkem i z ostatních smluvních vztahů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 8.10. Pokud nedojde k vyčerpání zálohy, vrátí Poskytovatel Zákazníkovi zálohu po ukončení poskytování Služby, a to do 14 pracovních dní ode dne řádného uhrazení posledního vyúčtování.

9. Reklamacce

- 9.1. Reklamacce se rozumí uplatnění odpovědnosti za vady poskytovaných Služeb.
- 9.2. Předmětem Reklamacce ze strany Zákazníka mohou být vady poskytovaných Služeb spočívající v nedodržení rozsahu, kvalitě resp. Jakostních parametrech služby nebo účtované ceny resp. výše vyúčtování za poskytované Služby (dále jen „Vady“). Reklamacce se podává prostřednictvím Zákaznického centra nebo Kontaktní osoby.
- 9.3. Reklamacce proti výši vyúčtování je Zákazník povinen doručit Poskytovateli písemně do 2 měsíců ode dne doručení příslušného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu. Uplatnění Reklamacce proti výši účtovaných cen za Služby poskytované na základě Smluvních dokumentů nemá odkladný účinek

- a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti, maximálně však do výše základní smluvené ceny za příslušnou službu a účtované období bez uplatnění slev nebo sankcí.
- 9.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci vyúčtované ceny nebo na rozsah a kvalitu Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace.
- 9.5. Pokud dojde k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch Zákazníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny do 30 dnů od vyřízení reklamace, pokud se nedohodnou jinak. Odpovídající část zaplacené ceny za vadně poskytnutou Službu bude započítána na úhradu jiných závazků Zákazníka vůči Poskytovateli. Pouze v případě, že by náhrada měla být poskytnuta po ukončení platnosti Smlouvy a za předpokladu, že vzájemně závazky smluvních stran jsou vyrovnány, bude náhrada vyplacena v penězích.
- 9.6. Poskytovatel má právo Zákazníkovi vyúčtovat náklady spojené s vyřizováním Reklamace poskytnuté Služby, pokud se zjistí, že vadné plnění nastalo v důsledku porušení Smluvních dokumentů Zákazníkem, z jiných důvodů na straně Zákazníka nebo nenastalo vůbec.
- 9.7. Stížnosti a připomínky Zákazníků, vztahující se k poskytování Služeb na základě Smluvních dokumentů, se přijímají v Zákaznickém centru nebo prostřednictvím Kontaktní osoby Poskyvatele a jsou vyřizovány v souladu s obecně závaznými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami.

10. Součinnost smluvních stran

- 10.1. Součinnost mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, s cílem odstranit nejasnosti v jejich vzájemné komunikaci při zajišťování Služeb, uvedených v bodě 1.2. těchto Všeobecných podmínek, se děje prostřednictvím Kontaktních osob Zákazníka a Poskyvatele. Seznam těchto osob s uvedením jejich působnosti je uveden v příloze Prováděcí Smlouvy. Obě strany se zavazují uvědomit prokazatelně druhou smluvní stranu o všech změnách kontaktních osob, kontaktních adres, míst plnění včetně telefonního spojení nutného pro nahlašování oprav a poruch.
- 10.2. Smluvní strany jsou povinny neprodleně a prokazatelně, nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne kdy je zjistí nebo zjistit mohly, informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smluv v souladu s Všeobecnými podmínkami.

11. Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

- 11.1. Pisemnosti Poskyvatele a Zákazníka jsou doručovány na adresy uvedené ve Smlouvě, popřípadě jiné adresy oznámené Kontaktní osobou Zákazníka nebo Poskyvatele. Pokud se pisemnost nepodaří Zákazníkovi nebo Poskytovateli na uvedenou adresu doručit, považuje se za doručenu odmítnutím převzetí zásilky Zákazníkem nebo Poskytovatelem nebo marným uplynutím lhůty určené k jejímu vyzvednutí na poště, i když se o ni Zákazník nebo Poskytovatel nedozvěděl, nejpozději však jejím vrácením Poskytovateli nebo Zákazníkovi.
- 11.2. Za pisemně se považují úkony prokazatelně doručené druhé smluvní straně osobně, doporučenou poštou a faxem.
- 11.3. V případě elektronické komunikace je pisemný úkon považuje dokument zasláný elektronickou poštou podepsány zaručeným elektronickým podpisem dle zákona 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, v platném znění. To neplatí pro výpověď nebo odstoupení od Smlouvy, které musí být zaslány doporučeně prostřednictvím držitele poštovní licence nebo předány osobně Odpovědné osobě druhé strany.
- 11.4. V pochybnostech o tom, zda byla Služba poskytnuta či zda byl úkon učiněn, je rozhodující výpis z provozu systému Poskyvatele nebo Zákazníka.
- 11.5. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smluvních dokumentů prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 11.6. Žádná ze smluvních stran nesmí postoupit nebo převést na třetí osobu jakákoli práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího pisemného souhlasu druhé smluvní strany. Práva a povinnosti ze Smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran.
- 11.7. Obě strany budou vykládat Všeobecné podmínky v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Zákazník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Všeobecných podmínek.
- 11.8. Český text Všeobecných podmínek je rozhodující a závazný.