

ZZS MSK	
Došlo 22.3.	Zpracoval
Čís. j. 61/1001/16	Ukl. znak 4.1.
Příloha	Předchozí č.



Rámcová smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Číslo smlouvy: 2016-513492

Zákaznické číslo: 30060786

Smluvní strany:

České Radiokomunikace a. s., IČO: 24738875, DIČ: CZ24738875,

Skokanská 2117/1, Praha 6 - Břevnov, 169 00, akciová společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505. Bankovní spojení: ING Bank N.V., pobočka Praha, číslo účtu: [REDACTED]

zastoupená: [REDACTED] obchodní ředitel

(dále jen „Poskytovatel“)

a

Obchodní firma nebo název právnické osoby:

Zdravotnická záchranná služba Moravskoslezského kraje, příspěvková organizace

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném: Krajský soud v Ostravě oddíl: Pr vložka: 913

IČO: 48804525 DIČ: CZ48804525

Sídlo: [REDACTED]

Ulice: Výškovická Číslo popisné / orientační: 2995 / 40

Město: Ostrava PSČ: 70030 Kraj: Moravskoslezský

Doručovací adresa (pokud se liší od adresy účastníka):

PSČ: [REDACTED]

Oprávnění zástupci účastníka:

[REDACTED] ředitel

Telefon: Mobil: E-mail:

Adresa bydliště: [REDACTED]

Způsob úhrady ceny za Bankovním převodem

službu:

Bankovní spojení: Číslo účtu/kód / 0000

banky: [REDACTED]

(dále jen „Účastník“)

se dohodly níže uvedeného dne, měsíce a roku na uzavření této smlouvy, podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“) a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění (dále jen „Zákon o elektronických komunikacích“) takto:

Článek 1. Úvodní ustanovení

- Nedílnou součástí této smlouvy jsou Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“), Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“), Service Level Agreement (dále jen „SLA“), pokud existuje, rovněž Ceník (případně Ceníky) příslušné služby či služeb vážící se k poskytovaným službám na základě Dílčí smlouvy (jak je definována níže) (dále jen „Ceník“) a, pokud existuje, Zvláštní ujednání doplňující obsah této smlouvy (dále jen „Zvláštní ujednání“).
- Účastník si je tedy vědom, že právní poměry vzniklé z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, které nejsou touto smlouvou výslovně upraveny, se řídí Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami a SLA a že výše odměn, poplatků a dalších



plateb, které je Účastník povinen hradit v souvislosti s touto smlouvou, je stanovena v příslušném Ceníku (případně Cenících), není-li dohodnuto jinak.

3. Účastník podpisem Rámcové smlouvy potvrzuje, že obdržel Všeobecné podmínky platné od 1.1.2014 a Provozní podmínky platné od 1. 1. 2014.
4. Účastník výslovně přijímá oprávnění Poskytovatele veškeré smluvní podmínky, včetně Všeobecných podmínek, Provozních podmínek, SLA a tam, kde je to relevantní, i Ceníků, jednostranně měnit za podmínek a postupem stanoveným pro tento účel v článku 4.1.2 Všeobecných podmínek.
5. Účastník dále výslovně přijímá:
 - (a) úpravu obsaženou v následujících člancích Všeobecných podmínek: 4.1.2 – oprávnění Poskytovatele měnit jednostranně smluvní podmínky; 4.1.7 - oprávnění Poskytovatele odmítnout aktivaci služby CPS; 5.3.9 - oprávnění Poskytovatele zkrátit zúčtovací období; 5.14 – vrácení poplatku Poskytovatelem prostřednictvím započtení; 5.15 – převzetí nebezpečí změny okolností Účastníkem; 5.16 – prodloužení promlčecí lhůty; 5.17 – oprávnění Poskytovatele započíst si svou pohledávku na smluvní pokutu oproti pohledávce Účastníka; 12.6 – automatické prodloužení smlouvy na dobu určitou; 12.7 – souhlas s postoupením smlouvy Poskytovatelem; 12.11 – oprávnění Poskytovatele odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností; 13.1 – omezení odpovědnosti Poskytovatele za škodu; 13.2 – výčet typů škody, za kterou Poskytovatel neodpovídá; 13.3 – vymezení způsobu, kterým bude Poskytovatel hradit škodu; 13.4 – stanovení maximální výše odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem; 18.7 – vyloučení aplikace ustanovení o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem; 18.9 – podřízení se režimu nového Občanského zákoníku;
 - (b) úpravu obsaženou v následujících člancích Provozních podmínek: 3.1 (Internet) – poskytovaná IP adresa je pouze pronajata; efektivní rychlost připojení je zpravidla nižší než maximální; přenášený digitální signál zahrnuje i režijní data; 3.2.1 (eCall) – hlasová služba má garantovány parametry pouze na KTZ dodaných Poskytovatelem v rámci služby; omezení odpovědnosti za škodu Poskytovatele; 3.3.2 (Universal VPN – IPsec VPN) – žádná garance rychlosti a dalších přenosových parametrů; 3.3.8 (Pronájem přípojné linky) – služba nezahrnuje dohled koncových rozhraní ze strany Poskytovatele a součástí služby není právo na umístění na objektu Poskytovatele; 3.5.2 (Správa domén) – provoz služby se řídí rovněž provozními podmínkami registrátora a podmínkami poskytování a provozu domény formou služby Správa domén Poskytovatele; 3.5.6 (ServerHousing) – provoz služby se řídí rovněž Provozním řádem pro datové centrum Poskytovatele pro danou lokalitu (v případě umístění zařízení v prostorách Poskytovatele) a provozními dokumenty a podmínkami provozovatele prostoru (v případě umístění zařízení v jiných prostorách); 4.1.1 (xDSL) – vymezení rychlosti služby; smluvní pokuta pro Účastníka pro případ neposkytnutí přiměřené součinnosti; 4.1.4 (POP) - pronájem místa pro umístění zařízení Účastníka na objektu Poskytovatele není součástí služby; 5.1 – podmínky, kdy je Účastník povinen uhradit náklady na zřízení služby; podmínky, za kterých platí termín zřízení nebo změny služby; důsledky vzniku nepředvídatelných objektivních okolností, které znemožní Poskytovateli realizaci objednávky; souhlas majitele nemovitosti s umístěním zařízení; povinnost hradit finanční úhradu za umístění zařízení; 5.2 – oprávnění Poskytovatele jednostranně měnit účastnické číslo stanice a IP adresu; 5.3 – odpovědnost Účastníka za vrácení poškozeného zařízení; 5.4 – odpovědnost Účastníka za zničení, odcizení nebo poškození zařízení;
 - (c) úpravu obsaženou v následujících člancích SLA: 2.1.4 – počítání doby nedostupnosti služby v souvislosti s nedostatkem součinnosti Účastníka; 2.1.5 – počítání doby nedostupnosti služby v souvislosti se závadami, které nejsou na straně Poskytovatele; 3.1.10 – právo účtovat Účastníkovi náklady, pokud závada není na straně Poskytovatele.

6. Pokud nejsou výslovně definovány v této smlouvě nebo nevyplývá-li z kontextu jinak, mají výrazy v této smlouvě uvozené velkými písmeny stejný význam jako ve Všeobecných podmínkách nebo Provozních podmínkách.

Článek 2. Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje zřídit a poskytovat Účastníkovi služby elektronických komunikací za podmínek uvedených v této smlouvě, včetně všech jejích součástí, a jednotlivých dílčích smlouvách uzavřených k této smlouvě (dále jen „**Dílčí smlouvy**“) a Účastník se zavazuje převzít a užívat poskytované služby v souladu se sjednanými podmínkami a platit za poskytované služby ujednanou cenu.

Článek 3. Závěrečná ujednání

1. Právní poměry výslovně neupravené touto smlouvou a výše uvedenými dokumenty se řídí Zákonem o elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem. Smluvní strany se zavazují dodržovat podmínky dané výše uvedenými dokumenty a to stvrzují svým níže uvedeným podpisem.



2. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy k ní připojí své podpisy obě smluvní strany, přičemž rozhodující je okamžik připojení pozdějšího podpisu. Smlouva nabývá účinnosti předáním služby realizované na základě Dílčí smlouvy, při kterém smluvní strany sepiší předávací protokol. Pokud nedojde k předání služby a sepsání předávacího protokolu z důvodů na straně Účastníka, platí, že služba byla předána po uplynutí deseti dnů ode dne doručení písemné výzvy k převzetí služby Účastníkově.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, nebo výpovědí některé smluvní strany. Výpovědní doba činí tři měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně. V případě, že je mezi Poskytovatelem a Účastníkem uzavřena jakákoliv Dílčí smlouva, neskončí trvání této Rámcové smlouvy dříve než dnem zániku poslední Dílčí smlouvy, a to bez ohledu na ostatní ustanovení této smlouvy a/nebo jejích příloh.
4. Smlouva se podepisuje ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení této smlouvy. Tuto smlouvu lze měnit pouze formou písemných, oboustranně podepsaných číslovaných dodatků. Každý dodatek musí obsahovat odkaz na evidenční číslo této smlouvy a označení, že se jedná o změnu této smlouvy.

V _____, dne 17-03-2016 V Ostrov, dne 29.2.2016

podpis poskytovatele

podpis Účastníka nebo oprávněného zástupce Účastníka

ředitel

ředitel

Skokanská/2117/1

E-mail: _____; Ohlašovna poruch: _____; webové stránky: www.radiokomunikace.cz

(57)



Ceník služby Internet Static

Platný od: 1. 6. 2015

Ceník služby Internet Static (dále jen „Ceník“) určuje výši ceny za službu Internet Static jako službu elektronických komunikací poskytovanou korporací České Radiokomunikace a.s., se sídlem Skokanská 2117/1, Praha 6 - Břevnov, 169 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505, IČ: 24738875, DIČ: CZ24738875 (dále jen „Poskytovatel“).

Veškeré služby uvedené v tomto Ceníku podléhají v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zdanění ve výši 21%. Ceny služeb jsou stanoveny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“).

1 Služba Internet Static

1.1 Definice služby

Služba Internet Static je služba elektronických komunikací Poskytovatelem v rozsahu oprávnění a na základě osvědčení vydaných Českým telekomunikačním úřadem. Předmětem služby je zajištění připojení účastníka se sítí Internet Static s předem definovanou kapacitou připojení.

Služba Internet je službou s nepřímým přístupem dle definice ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací platných od 1. 1. 2014 (dále jen „Všeobecné podmínky“). Pokud nejsou výslovně definovány v tomto Ceníku, mají výrazy s velkým počátečním písmenem stejný význam jako ve Všeobecných podmínkách.

Služba Internet Static zahrnuje základní sadu služeb dle čl. 1.7, doplňkových služeb dle čl. 1.8 a dále další volitelné parametry dle čl. 1.9 tohoto Ceníku..

1.2 Základní pojmy

Internet - Je celosvětový systém navzájem propojených počítačových sítí („sítí sítí“), ve kterých mezi sebou počítače komunikují pomocí rodiny protokolů TCP/IP. Společným cílem všech lidí využívajících Internet je bezproblémová komunikace (výměna dat)..

ADSL – Technologie umožňující asymetrický přenos dat po jednom metalickém páru. Je navržena s větší přenosovou rychlostí směrem k uživateli (downstream) než směrem k poskytovateli připojení (upstream).

KTZ – Koncové zařízení.

DNS – Domain Name Server – Server, který spravuje domény uživatele. Zpravidla má přiřazenou veřejnou IP adresu a zprostředkovává přístup do sítě Internet.

IP adresa – Je v informatice číslo, které jednoznačně identifikuje síťové rozhraní v počítačové síti, která používá IP (internetový protokol). V současné době je nejrozšířenější verze IPv4, která používá 32bitové adresy zapsané dekadicky po jednotlivých oktétách (osmicích bitů), například 192.168.0.1. Z důvodu nedostatku IP adres je postupně nahrazován protokolem IPv6, který používá 128bitové IP adresy.

Ethernet – Typ rozhraní dle mezinárodních doporučení, prostřednictvím kterého je možno připojovat koncové zařízení.

Doména – Registrovaný název v DNS, vyjadřuje se jako textový ekvivalent IP adresy uvedené v DNS.

1.3 Dostupnost služby

Služba je dostupná v režimu 7x24x365 (tzn. nepřetržitě).



1.4 Možnosti připojení

Jde o službu přístupu do sítě Internet. Služba využívá technologie, kterou je připojena lokalita zákazníka s páteřní sítí ČRa. Sama služba nemá žádné rozhraní ani možnosti připojení.

1.5 Zřízení služby

Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném předávacím protokolu služby nebo dnem písemného nebo telefonického oznámení poskytovatele o zřízení služby nebo dnem prvního využití služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

1.6 Předávací rozhraní služby

Jde o službu přístupu do sítě Internet. Služba využívá technologie, kterou je připojena lokalita zákazníka s páteřní sítí Poskytovatele. Sama služba nemá žádné rozhraní ani možnosti připojení.

1.7 Základní sada služeb

Služba připojení k síti Internet s definovanou kapacitou.

1.8 Doplnkové služby

- IP adresy (IPv4 nebo IPv6)
- Monitoring CPE

1.9 Další volitelné parametry

- Opis faktury
- Podrobné vyúčtování

2 Lhůty

2.1 Lhůta pro zřízení služby

Lhůta pro zřízení služby je maximálně 1 měsíc ode dne podepsání a doručení podepsané příslušné Technické specifikace služby v případě, že jsou dodány všechny správně vyplněné dokumenty potřebné ke zřízení služby.

V případě, že je lhůta pro zřízení sjednána odlišně, musí být tato skutečnost uvedena v příslušné Technické specifikaci služby v poli pro vyplnění dne zřízení služby. Požadovaný čas zřízení případně uvedený v Technické specifikaci služby je orientační.

2.2 Minimální doba užívání služby

Minimální doba užívání služby Účastníkem je 12 kalendářních měsíců ode dne zřízení služby a to v případě, kdy je dílčí smlouva, objednávka nebo Technická specifikace služby sjednána na dobu neurčitou, pokud není v takovém dokumentu uvedeno jinak.

Minimální doba užívání služby Účastníkem je, v případě, kdy je dílčí smlouva, objednávka nebo Technická specifikace služby sjednána na dobu určitou, v délce odpovídající trvání platnosti dílčí smlouvy, objednávky nebo Technická specifikace služby ode dne zřízení služby.



3 Druhy cen a způsob jejich účtování

3.1 Druhy cen

Zřízení a změny služby jsou účtovány jednorázovou cenou dle čl. 4 tohoto Ceníku.

Provoz služby je vyúčtován pravidelnými cenami a cenou za provoz dle čl. 5 tohoto Ceníku.

3.2 Způsob účtování jednotlivých druhů cen

Zúčtovací období služby je jeden kalendářní měsíc.

Jednorázové ceny jsou Účastníkovi vyúčtovány v prvním následujícím vyúčtování po dni zřízení nebo provedení příslušných změn služby.

Pravidelné ceny za poskytování Veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo doplňkových služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby.

Pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně.

Pravidelné ceny za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období. Cena za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako 1/30 dohodnuté pravidelné ceny.

Ceny za provoz jsou účtovány bezprostředně po zřízení služby.

Ceny za provoz, resp. smluvní hovorné za provoz jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně.

Smluvní hovorné je účtováno v souladu s platebními podmínkami určenými Všeobecnými podmínkami. **Smluvní hovorné** se začíná uplatňovat od 1. dne následujícího měsíce po zřízení služby nebo provedení změny příslušné služby a přestává se uplatňovat počínaje dnem zrušení služby.

Ceny za provoz a pravidelné ceny se přestávají účtovat počínaje dnem zrušení služby.

Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen postupem uvedeným ve Všeobecných podmínkách.

4 Jednorázové ceny

4.1 Zřízení služby

Popis	Cena v Kč bez DPH
Zřízení služby Internet Static	0,00

Cena za zřízení služby nezahrnuje cenu za případnou instalaci technologie.

4.2 Doplňkové služby

Ceny za zřízení doplňkových služeb v době zřizování služby nejsou zahrnuty v ceně služby. Jakákoliv pozdější změna původního nastavení je účtována jednorázově, nezávisle na tom, zda je požadována jedna nebo více změn najednou.

4.2.1 Přidělení volitelného počtu veřejných pevných IP adres (IPv4 nebo IPv6)

Popis	Cena v Kč bez DPH
Přidělení 0-8 veřejných IPv4 adres	0,00
Přidělení 16 veřejných IPv4 adres	50,00
Přidělení 32 veřejných IPv4 adres	100,00
Přidělení 64 veřejných IPv4 adres	200,00
Přidělení 128 veřejných IPv4 adres	400,00
Přidělení 256 veřejných IPv4 adres	800,00
Přidělení IPv6 adres	0,00



4.2.2 Monitoring CPE

Popis	Cena v Kč bez DPH
Monitoring CPE - Standard	250,00
Monitoring CPE - Professional	250,00
Monitoring CPE - Extra	250,00

4.2.3 Další volitelné parametry

Popis	Cena v Kč bez DPH
Podrobné vyúčtování	89,00
Opis faktury	89,00

5 Pravidelné ceny

5.1 Pravidelná cena za provoz služby

Pravidelná cena za provoz služby je závislá na lokalitě připojení a nákladech na zřízení přípojné linky. Ceny se řídí ustanovením v DÍlčí smlouvě – Technické specifikaci služby Internet (TS) uzavřené s Účastníkem.

5.2 Doplnkové služby

5.2.1 Poskytování volitelného počtu veřejných pevných IP adres (IPv4 nebo IPv6)

Pro zajištění provozu služby je vždy poskytnuta jedna IP adresa verze IPv4 zdarma. IP adresy nad rámec této IP adresy jsou zpoplatněny dle následující tabulky.

Popis	Cena v Kč bez DPH
1 veřejná IP adresa - IPv4	50,00
8 veřejných IP adres - IPv4	200,00
16 veřejných IP adres - IPv4	400,00
32 veřejných IP adres - IPv4	700,00
64 veřejných IP adres - IPv4	1200,00
128 veřejných IP adres - IPv4	2000,00
256 veřejných IP adres - IPv4	3000,00
IP adresy – IPv6	0,00

5.2.2 Monitoring CPE

Cena je stanovena podle zvolené varianty a je určena pro jedno monitorované zařízení.

Popis	Cena v Kč bez DPH
Monitoring CPE - Standard	0,00
Monitoring CPE - Professional	75,00
Monitoring CPE - Extra	120,00



6 Úhrada nákladů

6.1 Úhrada nákladů za neoprávněné servisní zásahy

Poskytovatel má právo účtovat Účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil Účastník, případně že závada vůbec nenastala. Proveďte-li Poskytovatel na základě takového oznámení servisní zásah na místě instalace, jedná se o neoprávněný servisní zásah (dále jen „Neoprávněný servisní zásah“). Úhrada za Neoprávněné servisní zásahy je Účastníkovi účtována na základě počtu provedených Neoprávněných servisních zásahů a paušální výše úhrady dle ustanovení 3.1.10 Service Level Agreement platného pro dotčené služby.

Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku Účastník nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.

6.2 Náklady za rozesílání upomínek a právní vymáhání

Poskytovatel má právo účtovat Účastníkovi, který je v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby, náklady na zpracování a rozeslání upomínek a náklady za právní vymáhání dlužné částky.

Popis	Cena v Kč bez DPH
Rozeslání upomínek	49,00
Právní vymáhání dlužné částky	skutečné náklady

Úhrada nákladů za zpracování a zaslání upomínky je Účastníkovi účtována formou jednorázové ceny za upomínku, která bude přičtena k vyúčtování ceny za poskytnuté služby v následujícím zúčtovacím období.

Úhrada nákladů za právní vymáhání dlužné částky bude Účastníkovi účtována ve výši skutečných nákladů (právní zastoupení, soudní poplatky, správní poplatky, apod.).

6.3 Smluvní pokuta

Popis	Cena v Kč bez DPH
Smluvní pokuta	5 000,00

Smluvní pokuta může být vyúčtována za každé jednotlivé porušení kterékoli povinnosti Účastníka uvedené v čl. 4.4.1-4.4.15 Všeobecných podmínek. Smluvní pokutou není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody.

SLA - Service Level Agreement společnosti České Radiokomunikace a.s.

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.
- 1.2. SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů.
- 1.3. SLA dohoda je poskytována samostatně k jednotlivým Službám elektronických komunikací Poskytovatele.
- 1.4. Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací stanoví, zda a k jakým Službám lze SLA sjednat.
- 1.5. Sjednaná úroveň SLA je ke každé službě definována v Technické specifikaci Služby. SLA obsahuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů. Tyto parametry jsou definovány v bodě 2.3 tohoto dokumentu.

2. Definice parametrů SLA

2.1. Dostupnost Služby

- 2.1.1. Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu. Interval se vztahuje vždy ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet dostupnosti Služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100 \%$$

- 2.1.2. T_S značí období, po které má být Služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby oprávněného omezení poskytování služby ustanovení bodu B Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele.
- T_N značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.
- 2.1.3. Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.
- 2.1.4. Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil Poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.
- 2.1.5. Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítávají závady, které jsou mimo síť elektronických komunikací Poskytovatele a závady, o nichž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavínil účastník. U služby s nepřímým přístupem neodpovídá Poskytovatel za závady vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením účastníka.
- 2.1.6. Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Poskytovatele přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu, kde je Služba instalována, a to pro účely účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo po předchozí dohodě s účastníkem pro účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení sítě Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní zaměstnanec nebo skupina Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor se nezapočítává do doby trvání závady. Pokud z důvodu neposkytnutí součinnosti účastníka vzniknou Poskytovateli jakékoliv výdaje (například nutností opakovaní výjezdu k opravě), má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých výdajů od účastníka.

2.2. Doba provádění plánované údržby

- 2.2.1. Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:
 - A. Servisní okno „A“: – každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě.
 - B. Servisní okno „B“: – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.
- 2.2.1. Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti účastníka přihlédnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.



2.2.2. V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci-T_S, ani doby nedostupnosti Služby T_N

2.3. Maximální počet poruch (integrita Služby), maximální doba obnovy Služby po poruše

2.3.1. Poruchou se rozumí jakákoliv událost, která není součástí standardního chování Služby, a která způsobuje přerušení dodávky nebo snížení kvality Služby z příčiny na straně Poskytovatele.

2.3.2. Parametry uvedené v tomto odstavci jsou vyhodnocovány v intervalu jednoho kalendářního měsíce a v intervalu jednoho roku, který je definován jako období po sobě následujících 12 měsíců, které začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba předána účastníkovi.

	SLA-C
Měsíční dostupnost služby	99,70%
Dostupnost 99,7%-99,3% vč.	sleva 5%
Dostupnost 99,3%-99,0% vč.	sleva 8%
Dostupnost 99,0%-98,0% vč.	sleva 15%
Dostupnost 98,0% a menší	sleva 20%
Maximální počet poruch - integrita Služby	
maximální počet poruch za měsíc	2
sleva za každou další závadu	sleva 4%
maximální počet poruch za rok	8
sleva za každou další závadu	sleva 10%
Doba provádění plánované údržby	
povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny)	7
sleva za nedodržení termínu	4%
Maximální počet prováděných servisních prací	
maximální počet servisních prací za měsíc	2
sleva za každou další servisní práci	4%
maximální počet servisních prací za rok	4
sleva za každou další servisní práci	4%
Maximální doba servisních prací	
maximální doba servisních prací za měsíc	12
sleva za každou další započatou hodinu práce	4%
maximální doba servisních prací za rok	nedefinováno
sleva za každou další započatou hodinu práce	nedefinováno
Maximální doba opravy poruchy	
	12 hod
sleva za každou další hodinu	sleva 5%
maximální sleva za opravy celkem	sleva 20%
Postup v případě nedostupnosti Služby	
	ano
sleva při nedodržení postupu	4%

Servisní prací se rozumí jakákoliv plánovaná činnost, během jejíž vykonávání může dojít ke zhoršení technických parametrů Služby, nebo k přerušení dodávky Služby.



3. Postup řešení poruchy Služby

3.1. Definice poruchy Služby

- 3.1.1. Oznámení poruchy Služby je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušení provozu Služby Poskytovatelem.
- 3.1.2. Účastník, příp. pověřený zástupce účastníka je povinen hlásit všechny případné závady, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných Služeb dle předmětu Smlouvy, telefonem na pracoviště Dohledového centra Poskytovatele na telefon: [REDACTED]
- 3.1.3. Sdělení spojená se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti:
- identifikaci účastníka
 - místo (název) a adresu provozování služby
 - identifikační číslo služby (u přímého přístupu přidělené telefonní číslo)
 - identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)
 - popis závady
 - čas, kdy se závada projevila T_0
 - čas nahlášení závady T_1
 - jméno kontaktní osoby a telefonické spojení na ni.
- 3.1.4. Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.
- 3.1.5. Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předešlém odstavci způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 3.1.3 tohoto odstavce.
- 3.1.6. Vznik závady je určen okamžikem označeným T_1 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů Služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby.
- 3.1.7. Jestliže účastník neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas T_1 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn. Pokud účastník neumožní Poskytovateli provést servisní zásah, je servisní zásah přerušen a doba přerušení se nezapočítává do doby řešení poruchy.
- 3.1.8. Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel Provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.
- 3.1.9. V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle ustanovení bodu 3.1.10 tohoto odstavce.
- 3.1.10. Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle níže uvedených jednotkových cen:
- montážní práce 450,- Kč/hodinu
 - výškové a speciální práce 800,- Kč/hodinu
 - ztráta času 450,- Kč/hodinu
 - doprava 20,- Kč/Km
 - Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.
- 3.1.11. Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen T_{opr} . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, okamžik T_{opr} nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).
- 3.1.12. Pokud během 60 minut po T_{opr} oznámí Uživatel Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Služba Poskytovatele stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že T_{opr} dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- 3.1.13. Období mezi okamžikem T_1 a T_{opr} je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- 3.1.14. Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby (T_W)

3.2. Řešení poruchy Služby

- 3.2.1. Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_1 začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.
- 3.2.2. Poskytovatel od oznámení vzniku poruchy T_1 nejpozději do Z_{hod} informuje Uživatele o stavu řešení poruchy Služby a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp. obnovení Služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, informuje Poskytovatel Uživatele bezprostředně.
- 3.2.3. V případě že Uživatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za T_1 je pak označen okamžik, kdy je Uživatel připraven.
- 3.2.4. Po obnovení Služby po poruše bude Poskytovatel neprodleně informovat Uživatele, že porucha Služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, Poskytovatel informuje Uživatele prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, e-mail nebo SMS).
- 3.2.5. Uživatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do 60 minut po T_{opr} oznámí Poskytovateli, že Služba stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry.
- 3.2.6. Nesouhlasí-li Uživatel s údaji, obdržеныmi od pracoviště Dohledového centra Poskytovatele, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště Dohledového centra, nebo prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.

4. Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů,

4.1. Dostupnost Služby

Za část období, ve kterém nebyla Služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí. V případě, že v zúčtovacím období není z důvodu viny na straně Poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost Služby, náleží Účastníkovi další smluvní sleva.

4.2. Servisní práce

V případě, že došlo k porušení postupu při plánování servisní práce z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva. V případě, že počet, nebo doba trvání servisních prací přesáhne maximální smluvní počet v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.3. Poruchy Služby

V případě, že počet poruch Služby, které mají příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne maximální smluvní počet poruch v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

V případě, že doba obnovy Služby po poruše, která má příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne smlouvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.4. Postup řešení poruchy Služby

V případě, že došlo k porušení postupu řešení poruchy Služby z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.5. Výpočet slevy za službu

Smluvní slevy se počítají procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za Službu podle SLA kvalitativní třídy Služby.

Slevy za nedodržení SLA se vztahují vždy k měsíční ceně služby, u níž nebylo SLA dodrženo. Pokud nebyla Služba používána a účtována Účastníkovi za celé zúčtovací období, ale jen za jeho část, vztahuje se sleva za nedodržení SLA k ceně skutečně vyúčtované za toto zúčtovací období.

4.6. Maximální sleva

Slevy se za dané období sčítají. Maximální výše slevy se rovná 50% měsíčního poplatku



Dílčí smlouva - Technická specifikace služby Internet (TS)

k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Dílčí smlouva“)

Číslo smlouvy	2016-513492	Zákaznické číslo	30060786
---------------	-------------	------------------	----------

Smluvní strany:

České Radiokomunikace a. s., IČ: 24738875, DIČ: CZ24738875,

Skokanská 2117/1, Praha 6 - Břevnov, 169 00, akciová společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505 zastoupená: [redacted] obchodní ředitel

dále jen „Poskytovatel“

a

Obchodní firma nebo název právnické osoby: Zdravotnická záchranná služba Moravskoslezského kraje, příspěvková organizace		
Zapsán v obchodním rejstříku: Krajský soud v Ostravě	oddíl: Pr	vložka: 913
IČ: 48804525	DIČ: CZ48804525	
Sídlo, místo podnikání:		
Ulice: Výškovická	Číslo popisné / orientační: 2995 / 40	
Město: Ostrava	PSČ: 70030	Kraj: Moravskoslezský
Doručovací adresa (pokud se liší od adresy účastníka): Karviná, Vydmuchovej 209/8		PSČ: 73301
Oprávnění zástupci účastníka: [redacted]	ředitel	
Adresa bydliště: [redacted]		

dále jen „Účastník“

sjednávají tyto parametry služby:

Číslo TS	A02/A	ID služby	OP-16-00043-00002s01
Nahrazuje TS č.		Požadavek na	Zřízení

Přesná adresa lokality služby		Kód objednané služby:	
Lokalita		Kontaktní osoba	
Ulice:		Příjmení a jméno:	[redacted]
Č.p./Č.orientační:	38 /	Funkce:	kontaktní osoba
Obec:	Malá Morávka	Mobilní telefon:	[redacted]
PSČ:	79336	E-mail:	[redacted]
UIR-ADR:	13985876		

Požadované datum zřízení/změny služby:	15.03.2016
Technická specifikace je sjednána na dobu určitou ¹	12 měsíců
SLA	SLA C

¹ Pokud Účastník písemně nepotvrdí ukončení platnosti této Dílčí smlouvy nejpozději 3 měsíce před uplynutím doby, na kterou se tato Dílčí smlouva sjednává, platí, že platnost této Dílčí smlouvy byla změněna na dobu neurčitou. V takovém případě může být tato Dílčí smlouva ukončena písemnou dohodou smluvních stran, nebo písemnou výpovědí některé smluvní strany, přičemž výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.



Specifikace služby: Internet Static	Kód objednané služby: inets
Kapacita připojení k síti Internet (downlink / uplink)	2 Mb/s / 2 Mb/s
Agregace	1:1
Rozhraní pro předání služby	ETH
Služba slouží jako záloha	<input type="checkbox"/>
Četnost plateb	Měsíčně
Pravidelná cena (cena uváděna bez DPH)*:	1 780 Kč

* Ostatní ceny nespecifikované ve Smlouvě se řídí ceníkem služby.

Účastník podpisem Dílčí smlouvy potvrzuje, že obdržel SLA platné ke dni podpisu Dílčí smlouvy a, pokud existuje, Ceník (případně Ceníky) příslušné služby či služeb a že s nimi souhlasí, zavazuje se je dodržovat a případně zabezpečit jejich dodržování jím zmocněnými osobami.

Účastník podpisem této Dílčí smlouvy výslovně přijímá úpravu obsaženou v článku Smluvní pokuta příslušného Ceníku tam, kde je Ceník používán.

Další ujednání:

Věž ČRa Praděd

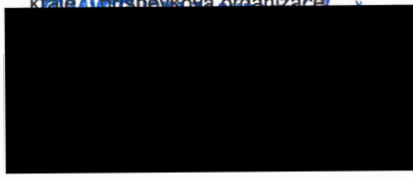
Za Poskytovatele
České Radiokomunikace a.s.



17-03-2016

V, dne

Za Účastníka
Zdravotnická záchranná služba Moravskoslezského
křesťanská organizace



V *Okoun*, dne *29.2.2016*

České Radiokomunikace a.s.
Skokanská 2117/1
169 00 Praha 6
(57)



Dílčí smlouva - Technická specifikace služby Internet (TS)

k Rámcové smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Dílčí smlouva“)

Číslo smlouvy	2016-513492	Zákaznické číslo	30060786
---------------	-------------	------------------	----------

Smluvní strany:

České Radiokomunikace a. s., IČ: 24738875, DIČ: CZ24738875,

Skokanská 2117/1, Praha 6 - Břevnov, 169 00, akciová společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505 zastoupená [redacted] obchodní ředitel

dále jen „Poskytovatel“

a

Obchodní firma nebo název právnické osoby: **Zdravotnická záchranná služba Moravskoslezského kraje, příspěvková organizace**

Zapsán v obchodním rejstříku: Krajský soud v Ostravě

oddíl: Pr

vložka: 913

IČ: 48804525

DIČ: CZ48804525

Sídlo, místo podnikání:

Ulice: Výškovická

Číslo popisné / orientační: 2995 / 40

Město: Ostrava

PSČ: 70030

Kraj: Moravskoslezský

Doručovací adresa (pokud se liší od adresy účastníka): Karviná, Vydmučov 209/8

PSČ: 73301

Oprávnění zástupci účastníka: [redacted] ředitel

Adresa bydliště: [redacted]

dále jen „Účastník“

sjednávají tyto parametry služby:

Číslo TS	A01/A	ID služby	OP-16-00043-00001s01
Nahrazuje TS č.		Požadavek na	Zřízení

Přesná adresa lokality služby	Kód objednané služby:
Lokalita	Kontaktní osoba
Ulice:	Příjmení a jméno:
Č.p./Č.orientační: 49 /	Funkce:
Obec: Krásná	Mobilní telefon:
PSČ: 73904	E-mail:
UIR-ADR: 14139332	

Požadované datum zřízení/změny služby:	15.03.2016
Technická specifikace je sjednána na dobu určitou ¹	12 měsíců
SLA	SLA C

¹ Pokud Účastník písemně nepotvrdí ukončení platnosti této Dílčí smlouvy nejpozději 3 měsíce před uplynutím doby, na kterou se tato Dílčí smlouva sjednává, platí, že platnost této Dílčí smlouvy byla změněna na dobu neurčitou. V takovém případě může být tato Dílčí smlouva ukončena písemnou dohodou smluvních stran, nebo písemnou výpovědí některé smluvní strany, přičemž výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.



Specifikace služby: Internet Static	Kód objednané služby: inets
Kapacita připojení k síti Internet (downlink / uplink)	2 Mb/s / 2 Mb/s
Agregace	1:1
Rozhraní pro předání služby	ETH
Služba slouží jako záloha	<input type="checkbox"/>
Četnost plateb	Měsíčně
Pravidelná cena (cena uváděna bez DPH)*:	1 780 Kč

* Ostatní ceny nespecifikované ve Smlouvě se řídí ceníkem služby.

Účastník podpisem Dílčí smlouvy potvrzuje, že obdržel SLA platné ke dni podpisu Dílčí smlouvy a, pokud existuje, Ceník (případně Ceníky) příslušné služby či služeb a že s nimi souhlasí, zavazuje se je dodržovat a případně zabezpečit jejich dodržování jím zmocněnými osobami.

Účastník podpisem této Dílčí smlouvy výslovně přijímá úpravu obsaženou v článku Smluvní pokuta příslušného Ceníku tam, kde je Ceník používán.

Další ujednání:

Objekt věž ČRa Lysá hora

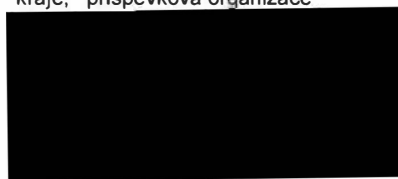
Za Poskytovatele
České Radiokomunikace a.s.



itel

V dne **17-03-2016**

Za Účastníka
Zdravotnická záchranná služba Moravskoslezského kraje, příspěvková organizace



V dne **29.2.2016**

České Radiokomunikace a.s.
Skokanská 2117/1
169 00 Praha 6
(57)