CRA

2021001686

Rámcová smlouva o poskytování služeb v oblasti elektronických komunikací a informačních a komunikačních technologií

**Číslo smlouvy: *~ 3 J''/* Zákaznické číslo: 30088074**

Smluvní strany:

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

Skokanská 2117/1, Břevnov, 169 00 Praha 6, 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:

zastoupená: Ing. Miloš Mastník, obchodní ředitel

(dále jen „Poskytovatel")

a

Obchodní firma nebo název právnické osoby:

**Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace**

Zapsána v obchodním rejstříku

vedeném: Krajským soudem v Brně oddíl: Pr vložka: 1245

IČO: 00346292 DIČ: CZ00346292

**Sídlo:**

Ulice: Kamenice Číslo popisné / orientační: 798/

Město: Brno PSČ: 62500 Kraj: Jihomoravský

Doručovací adresa (pokud se liší od adresy sídla):

PSČ:

**Oprávněný zástupce účastníka:** MUDr. Hana Albrechtová, ředitel

Telefon: Mobil: Ě-maii:

**Způsob úhrady ceny za** [3 Bankovním převodem **službu:**

Bankovní spojeni: Číslo účtu/kód banky: /

(dále jen „Účastník“)

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

Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje zřídit a poskytovat Účastníkovi Služby za podmínek uvedených v této Rámcové smlouvě, včetně všech jejich součásti, jednotlivých dílčích smlouvách uzavřených k této Rámcové smlouvě (Technických specifikacích služby), jakož i v dalších dokumentech uvedených dále, a Účastník se zavazuje převzít a užívat poskytované Služby v souladu se sjednanými podmínkami a platit za Služby ujednanou cenu.

Základní ustanovení

1. Nedílnou součásti této Rámcové smlouvy jako jeji příloha jsou Všeobecné obchodní podmínky a Ceník služeb. Souhrn všech smluvních ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem týkajících se poskytování Služby je pak tvořen touto Rámcovou smlouvou, Technickými specifikacemi služby a dalšími dokumenty uvedenými v článku 21.3 Všeobecných obchodních podmínek (dále jen **„Dokumenty").**
2. Účastník si je tedy vědom, že právní poměry vzniklé z této Rámcové smlouvy nebo v souvislosti s ní, které nejsou touto Rámcovou smlouvou výslovně upraveny, se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami a Dokumenty, a že výše některých České Radiokomunikace a.s. 24738875 CZ 24 738875

Skokanská 211//I 169 OO Praha 6 - Břevnov Zapsáno v obchodním rejstříku vedeném

\*420 242 411 111 <420 242 417 595 městským soudem v Pra/e oddíl 8. vložka 16505

C RR.

plateb, které je Účastník povinen hradit v souvislosti s poskytováním Služby, je stanovena v příslušném Ceníku služeb, neni-li dohodnuto jinak.

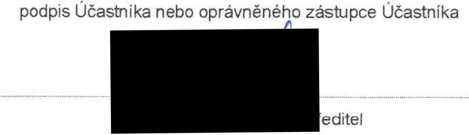
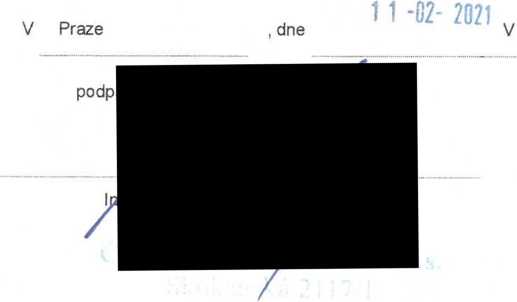
1. Účastník potvrzuje, že obdržel Všeobecné obchodní podmínky, Ceník služeb a Zvláštní ujednání, bylo-li sjednáno, (vše v příloze) a že s nimi souhlasí, zavazuje se je dodržovat a případné zabezpečit jejich dodržování jím zmocněnými osobami. Další Dokumenty Účastník obdrží vždy nejpozdějí s dotčenou Technickou specifikací služby, přičemž se ode dne jejího uzavření shodně uplatňuje i ustanoveni tohoto odstavce.
2. Účastník výslovně přijímá:
3. úpravu obsaženou v následujících článcích Všeobecných obchodních podmínek:

6.11 - vráceni přeplatku Poskytovatelem prostřednictvím započteni; 6.12 - převzetí nebezpečí změny okolnosti; 6.13 - prodloužení promlčecí lhůty; 6.14 - oprávněni Poskytovatele započíst si svou pohledávku na smluvní pokutu oproti pohledávce Účastníka; 7.7 - vráceni přeplatku z reklamace prostřednictvím započteni ze strany Poskytovatele; 11.5 - automatická změna smlouvy na dobu neurčitou; 11.6 - souhlas s postoupením Smlouvy Poskytovatelem; 11.10 - oprávněni Poskytovatele odstoupit od smlouvy s okamžitou účinnosti; 11.13 - oprávněni Poskytovatele vypovědět smlouvu; 12.5.5- vyloučení odpovědnosti Poskytovatele za škodu v souvislosti s ukončením provozu virtuálního serveru; 14.1 a 14.2- omezení odpovědnosti Poskytovatele za škodu; 14.3 - vymezení způsobů, kterým bude Poskytovatel hradit škodu; 19.7 - stanovení místní příslušnosti soudu; 20.3 - oprávněni Poskytovatele měnit jednostranně Všeobecné obchodní podmínky, Technický popis služby, SLA a Ceník služeb; 21.7 - vyloučeni aplikace ustanoveni o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.

1. úpravu obsaženou v článku 3. „Úhrada nákladů a sankce" Ceníku služeb - právo požadovat náklady za neoprávněné servisní zásahy a účtovat související platby dle příslušného SLA; právo na úhradu zpracováni a zasláni upomínky; nárok na smluvní pokutu.

Závěrečná ujednání

1. Pokud nejsou výslovně definovány v této Rámcové smlouvě, mají výrazy v této Rámcové smlouvě uvozené velkými písmeny stejný význam jako ve Všeobecných obchodních podmínkách.
2. Právní poměry výslovné neupravené touto Rámcovou smlouvou a výše uvedenými dokumenty se řídí Zákonem o elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem, a to vždy v příslušném rozsahu, v jakém se na ně daná právní úprava vztahuje. Smluvní strany se zavazuji dodržovat podmínky dané výše uvedenými dokumenty, což stvrzuji svým podpisem níže.
3. Tato Rámcová smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, přičemž ukončena může být v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami. Výslovné se uvádí, že tato Rámcová smlouva neskonči dřivé, než skonči trvání poslední Technické specifikace služby uzavřené na základě této Rámcové smlouvy. Technické specifikace služby lze ukončovat v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami.
4. Tato Rámcová smlouva se podepisuje ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá Smluvní strana obdrží po jednom vyhotoveni. Tuto Rámcovou smlouvu lze měnit pouze formou Zvláštního ujednáni a/nebo formou písemných, za obě Smluvní strany podepsaných číslovaných dodatků, nevyplývá-li z Všeobecných obchodních podmínek jinak. Každý dodatek musí obsahovat odkaz na evidenční číslo této Rámcové smlouvy a označeni, že se jedná o jeji změnu.



záC|mnž shiaa

Jihomoravského kraje p 0

HelpDesk: webové stránky: www radiokomunikace cz

E-mail:

České Radiokomunikace a s

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb

1. **PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK**
   1. Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb (dále jen .Všeobecné obchodní podmínky") upravuji poskytováni služeb společnosti České Radiokomunikace as. Všeobecné obchodní podmínky neupravuji poskytováni služeb šířeni rozhlasového a televizního vysíláni
   2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součásti Rámcové smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
2. Definice pojmů

S výjimkou výrazů, které jsou definovány v jiných částech Smlouvy, je v těchto Všeobecných obchodních podmínkách užíváno následujících definic:

* 1. Ceník služeb je dokument nebo dokumenty určující výši ceny za Službu, pokud neni cena uvedena v jiné části příslušné Smlouvy.
  2. Cloud Tools představuji nástroje pro komunikaci virtuálního serveru s doudovou platformou, jako jsou například VMware Tools či Cloudlnit.
  3. 3 Help Desk je specializované pracoviště Poskytovatele, které poskytuje Účastníkovi technickou podporu. Kontakty jsou dále zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele [www.cra.cz](http://www.cra.cz).
  4. Koncový bod služby je standardzované rozhráni na zařízeni Poskytovatele, na které Účastník připojuje svá koncová zařízeni nebo jiným způsobem přebírá službu od Poskytovatele
  5. Kontaktní osoba je ve vztahu ke každé ze Smluvních stran osoba, která zajišťuje přenos informaci mezi oběma Smluvními stranami, týkajících se plněni Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytováni Služby pode Smlouvy. Oprávněný zástupce Smluvní strany může písemně určit Kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být ďuhou Smluvní stranou kontaktovány Pokud je Smluvní strana neurči, druhá Smluvní strana může za Kontaktní osoby pokládat v souladu s § 430 Občanského zákoníku ty osoby, které vůči ni za tuto Smluvní stranu vystupuji. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také obchodní zástupce.
  6. 6 Kybernetický útok je jakékoliv jednání využívající informační technologie s cílem snížit funkčnost informačních systémů či jiné informační infrastruktury nebo získat chráněné, tedy veřejně nedostupné informace, dále zneužiti zařízení ke snížení funkčnosti nebo získáni přístupu k zařízeni třetí osoby a/nebo snaha získat nad zařízením neoprávněně kontrolu nebo přistup k němu či jeho částí.
  7. Lokalita služby je prostor Smlouvou určený pro instalaci zařízení nebo přebíráni Službý od Poskytovatele např. uvedením adresy, budovy, podaži a místnosti, a to konkrétné v Technické specifikací služby.
  8. Měřená služba je dynamicky zpoplatněná Služba na základě reálné spotřebovaných jednotek v časovém období definovaném ve Smlouvě.
  9. Občanský zákoník znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném zněni.
  10. Porucha je definována v článku 102

211 Poskytovatel je společnost České Radiokomunikace a.s., se sidem Skokanská 2117/1, 169 00 Praha 6 - Břevnov, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16505, IČO 24738875, DIČ CZ24738875.

212 Projekt je ucelený soubor činností a procesů, jehož cílem je zřízeni určité Služby; Projekt je zpravidla vypracován ve formě souboru dokumentů - projektové dokumentaci.

* 1. Provozem Veřejně dostupné telefonní služby se rozumí zejména doba využití ve formě telefonního spojeni, např. provolané minuty.
  2. Provozní řád znamená provozní řád určitého objektu Poskytovatele upravující zejména podmínky vstupu a pohybu cizích osob po příslušném objektu.
  3. Rámcová smlouva je rámcová smlouva o poskytováni Služby uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
  4. 16 Síť znamená síť elektronických komunikací, tedy přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízeni a jiné prostředry, včetně prvků šitě, které nejsou aktivní, které umožňuji přenos signálů po vedeni, rádiovými, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, síti pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a síti kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.
  5. SLA znamená zvláštní ujednání o úrovni kvality Služby, které může být uzavřeno mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
  6. 18 Služba je služba poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a zahrnuje Službu elektronických komunikaci a/nebo Službu ICT.
  7. Služba elektronických komunikaci je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která je blíže specifikována v jiných částech Smlouvy, a která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po Sítích, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysíláni a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím síti a Služeb elektronických komunikaci, nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací.
  8. Služba ICT je služba, která je blíže specifikována v jiných částech Smlouvy, a která neni zcela nebo z převážné části Službou elektronických komunikaci.
  9. Smlouva je souhrn všech smluvních ujednání mezi Poskytovatelem a Uživatelem týkajících se poskytování Služby a je tvořena Rámcovou smlouvou a dalšími částmi Smlouvy uvedenými v článku 21.3 Všeobecných obchodních podmínek
  10. Smluvní hovorné je definováno v článku 616 Všeobecných obchodních podmínek
  11. Smluvní strana znamená dle souvislostí bud Poskytovatele a/nebo Účastníka.
  12. Technická specifikace služby (nebo zkráceně „TS") je tzv. dílči smlouva představující zvláštní smluvní ujednání, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby, rozsah poskytované Služby, ceny a dalši stanovené údaje, která je uzavřena na základě a v sodadu s Rámcovou smlouvou
  13. Technický popis služby je část Smlouvy, ve které jsou obecným způsobem upraveny technické podmínky poskytování příslušných typů Služby; pokud je v souvislosti s určitou Službou přiložen určitý Technický popis služby, uplatni se tento i na další TS uzavřené později, které se týkají stejného typu Služby a stejné Smlouvy.
  14. Účastník je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu na poskytování Služby.
  15. Úřad znamená Český telekomunikační úřad.
  16. Uživatel je každý, kdo využívá Službu
  17. Veřejná komunikační síť je Síť, která slouží zcela nebo převážně k poskytováni Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a která podporuje přenos informací mezi Koncovými body služby
  18. Veřejná telefonní siť je Síť, která slouží k poskytováni Veřejně dostupných telefonních služeb a která umožňuje mezi koncovými body Šitě přenos mluvené řeči, jakož i jiných forem komunikace, jako jsou faksimil ní a datový přenos.
  19. Veřejně dostupná služba elektronických komunikaci je služba elektronických komunikací, jejíž poskytováni spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směrování informaci po Sitich třetím osobám a z jejíhož poskytováni neni předem vyloučen žádný zájemce o její využiti
  20. Veřejně dostupná telefonní služba je Veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňováni národních a mezinárodních vdáni a přistup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel, která spočívá v přepravě nebo směrování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body Sítě, která umožňuje Uživateli používat zařízeni připojené k takovému koncovému bodu za účelem komunikace s jiným Uživatelem, jehož zařízeni je pnpojené k jinému koncovému bodu, a Služby spojené s poskytováním Veřejně dostupné telefonní služby dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy
  21. Všeobecné obchodní podmínky jsou tyto všeobecné obchodní podmínky poskytováni Služeb.
  22. Zákon o elektronických komunikacích znamená zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění
  23. 35 Obecné nařízeni o ochraně osobních údajů znamená nařízeni Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 , o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a vdném pohybu těchto údajů a o zrušeni směrnice 95/46/ES (obecné nařízeni o ochraně osobních údajů).
  24. Zvláštní ujednáni znamená zvláštní dokument tvořící součást Smlouvy, který upravuje odchylky od Smlouvy či upřesněni Smlouvy, bylo-li sjednáno
  25. Pojmy uvozené velkými písmeny, které jsou definovány v jiné části Smlouvy, mají v těchto Všeobecných obchodních podmínkách význam stanovený v této jiné části Smlouvy
  26. Pojmy definované v jednotném čisle mají stejný význam i v množném čísle a naopak.
  27. Odrazy na pracovní dny znamenají odkazy na kterýkoliv den kromě soboty, neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek pode platných a účinných právních předpisů.

1. Platnost a účinnost Smlouvy
   1. Postup při uzavíráni Smlouvy a smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídi právním řádem České republiky, a to zejména Zákonem o elektronických komunikacích a/nebo Občanským zákoníkem
   2. Smlouva je uzavřena a nabývá účinnosti okamžikem, kdy k Rámcové smlouvě připojí svůj podpis poslední ze Smluvních stran.
   3. Poskytovatel vylučuje přijeti návrhu na uzavřeni Smlouvy nebo dohody s jakýmkoli dodatkem či odchylkou, odpověd na nabídku s dodatkem či odchylkou se nepovažuje za přijeti nabídky, ale za nový návrh.
   4. Některá ustanoveni těchto Všeobecných obchodních podmínek se nevztahuji na všechny Služby, ale pouze bud na Služby elektronických komunikaci, nebo pouze na Služby ICT. Tato ustanoveni jsou v textu těchto Všeobecných obchodních podmínek příslušným způsobem uvozena.
2. PrAva a povinnosti Poskytovatele
   1. Poskytovatel je zejména oprávněn:

(obecná *ustanoveni)*

1. .1.1 požadovat po Účastníkovi doloženi údajů nezbytných pro uzavřeni Smlouvy nebo jednotlivé TS,
2. 1.2 omezit poskytováni Služby po nezbytné nutnou dobu za podmínek uvedených v článku 8. Všeobecných obchodních podmínek nebo ze zákonných důvodů,
3. .1.3 regulovat provoz v Síti za účelem ochrany Sítě, Uživatele a Účastníka, průběžně kontrdovatzpůsob využiti Služby Účastníkem,
4. .1.4 kontaktovat Účastníka s obchodním sdělením prostřednictvím e-mailu nebo jiného uvedeného kontaktu, pokud tento kontakt Účastník neodmítl,

415 nezřídit Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou Účastníkem v případech, kdy (i) to není možné z technických důvodů, (ii) Účastník opakovaně porušil podmínky Smlouvy, (iii) Účastník úmyslné uved nesprávné osobní nebo identifikační údaje, (iv) je Účastník vprodeni s jakoukoli platbou Poskytovateli, (v) opakované nezaplatil vyúčtovanou cenu za Služby ve lhůtě splatnosti a/nebo (vi) to nelze po Poskytovateli spravedivé požadovat: ostatní ustanoveni Všeobecných obchodních podmínek tím nejsou dotčena,

*(ustanoveni týkající se pouze poskytování Služby elektronických komunikací)*

1. 1.6 Poskytovatel je oprávněn měnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytováni Služby, přičemž na tuto změnu bude Účastník předem upozorněn, a to co nejdříve nebo ve lhůtě stanovené správním orgánem nebo právním předpisem. Technickým důvodem se rozumí zejména rozhodnuti příslušného správního orgánu o zrněné čísla (číslovacího plánu) v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích, nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu
2. 17 Poskytovatel je oprávněn měnit IP adresy, které má Účastník přiděleny v rámci využíváni Služby, a tóze závažných technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nutné k zajištěni řádného poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Účastník předem upozorněn.
3. 1.8 Pokud Služba spočívá rovněž v poskytnuti možnosti Účastníkovi umístit jeho zařízeni na zařízeni či stavby ve vlastnictví Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn odpojit a demontovat ta zařízení Účastníka, která zde Účastník umístil a/nebo užívá v rozporu se Smlouvou.
   1. Poskytovatel je povinen:
      1. zřídit a poskytovat Účastníkovi požadovanou Službu v souladu se Smlouvou a právními předpisy,

422 umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek, s Technickým popisem služby, SLA a Ceníkem služeb,

* + 1. 3 udržovat své zařízeni a infrastrukturu své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvá,
    2. 24 zajistit v Lokalitě služby (nacházející se v místě pod kontrolou Poskytovatele), která vyžaduje umístění zařízení Účastníka, předpoklady, jež jsou potřebné pro řádný provoz Služby,
    3. odstraňovat Poruchy vzniklé na svém zařízení nebo své Síti v souladu s článkem 9 těchto Všeobecných obchodních podmínek. Poskytovatel neodpovídá za Poruchy vzniklé mimo své zařízeni nebo svoji Siť,
    4. monitorovat Síť a poskytováni Služby dle Technického popisu dané Služby

1. Práva a povinnosti Účastníka
   1. Účastník je oprávněn

(obecná ustanoveni)

* 1. 1 užívatSIužbu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy,

51.2 požádat o změnu Smlouvy,

51.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Kontaktní osobu Poskytovatele nebo na Help Desk,

5.1 4 uplatňovat reklamace na vyúčtováni ceny nebo na poskytovanou Službu,

5.1 5 podobu trváni Smlouvy, resp příslušné TS nakládat se svými daty,

*(ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikaci)*

5 1.6 sí na požádáni ponechat přidělené telefonní číslo a přenést jej do sítě jiného poskytovatele služeb, pokud je tento požadavek v souladu se stanovenými právními předpisy a normami pro tuto oblast,

5.2 Účastník je zejména povinen

(obecná *ustanoveni)*

* + 1. užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, jakož i poskytnutými písemnými návody a udělenými pokyny Poskytovatele, a dále se řídit obecně platnými bezpečnostními standardy a/nebo bezpečnostními standardy Poskytovatele tak, aby nedošlo k nežádoucímu stavu uvedenému ve Smlouvě, zejména k jakékoliv ze skutečností, pro něž je Poskytovatel oprávněn omezit aktivní užívání Služby de článku 8.3 a/nebo ze skutečností do článku 11.10 7 těchto Všeobecných obchodních podmínek,

5 2.2 řádně a včas hradit ceny za Služby,

5 2 3 písemně informovat Poskytovatele (prostřednictvím Kontaktní osoby Poskytovatele nebo Help Desk) po celou dobu trváni Smlouvy o změně svých identifikačních údajů de § 63 odst. 1) pism. b) Zákona o elektronických komunikacích a o změně fakturačních údajů Změny je Účastník povinen oznámit Poskytovateli nejpozdéji do 7 (sedmi) pracovních dnú ode dne. kdy taková změna nastala,

5.2 4 neprodeně ohlásit Poskytovateli všechny skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytováni Služby, zejména Poruchy nebo krádež, poškozeni či ztrátu i jen části technologie,

5.2.5 zajistit v Lokalitě služby všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytováni Služby, zejména

« zajistit bezplatně Poskytovateli k užívání prostory, v nichž máji být za účelem plněni Smlouvy instalována a provozovaná zařízení Poskytovatele, a to na dobu poskytováni Služby, a včetně všech vedqšich plnění, zejména dostatečného příkonu, osvěíeni a klimatizace, případně potřebné vyrovnávače napětí Účastník tato zařízeni Poskytovatele umísti pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely,

* zajistit bezplatně Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přistup k zařízeni Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka, či prostorách Účastníkem určených, za účelem jeho oprav či údržby, a případné i kvalifikovanou obsluhu pověřenou Účastníkem k zajištěni nutné součinnosti,
* předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost,
* zajistit bezplatné poskytnutí součinnosti pn přípravě stavebních a instalačních činnosti pro instalaci, úpravu nebo odnstalaci zařízeni Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou,

® zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby zařízeni Poskytovatele umístěné u Účastníka bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie Veškeré výdaje s tím spojené bude hradt Účastník,

* učinit opatřeni zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele,
* ke dni ukončení poskytováni Služby učinit veškeré kroky, které vyloučí další využíváni Služby

5 2.6 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel prokazatelně vynaložit, protože Účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato/toto zařízeni či Službu de Smlouvy.

5.2.7 předožit Poskytovateli na jeho žádost doklady potvrzující Uživatelovu důvěryhodnost a sdventnost,

5 2 8 neumožnit využíváni a neposkytovat poskytnuté Služby třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele,

5 2 9 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti se Smlouvou dozvi, a to i po dobu 3 (Iři) let po ukončeni Smlouvy, ledaže jsou to skutečnost obecné známé nebo ziská předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním nebo poskytnutím třetí osobě,

5.2.10 doďžovat podmínky přístupu, užíváni a ochrany dalšího počítačového systému (šitě), pokud je předmětem sjednané Služby zprostředkováni přístupu do tohoto počítačového systému (sítě) či jeho užíváni,

5.2.11 pn využíváni Služby respektovat a chránit práva k nehmotným věcem Poskytovatele a dalších subjektů,

5212 poskytnout veškerou potřebnou součinnost Poskytovateli při zřizováni monitonngu Služby, je-li tato součinnost vyžadována Součinnost se týká především stanovení IP rozsahu pro monitoring, zejména za účelem monitoringu koncových zařízeni Účastníka v případech, kdy je to technologicky nutné pro poskytování proaktivního režimu monitoringu,

*(ustanoveni týkající se pouze Služby elektronických komunikaci)*

5 2.13 nezneužívat připojeni k Šiti, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelúm,

5.2 14 zajistit, aby koncová zařízeni, která připojuje Účastník do Šitě Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a/nebo Smlouvou. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje k zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,

52 15 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Šitě, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě Poskytovatele

5.3 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uskutečněných operací v rámci Sítě Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř jinými činnostmi obdobného charakteru.

1. Cena služeb a platební podmNky

*(obecná ustanoveni)*

* 1. Cenové podmínky a ceny za Služby jsou stanoveny v soiřadu s platnými právními předpisy a jsou uvedeny v Technické specifikaci služby a v Ceníku služeb. Platný Cenik služeb je Účastníkovi k dispozici v side Poskytovatele a na internetových stránkách *wm* cra.cz.
  2. V případě poskytováni Měřené služby Poskytovatel vyhodnotí reálnou spotřebu měřených jednotek v zúčtovacím období, ze kterých stanoví výslednou cenu Služby Pakliže výsledná cena Služby nedosáhne smluvně stanovené minimální výše, je-li tato stanovena, bude Účastník povinen uhradit cenu Služby pro toto období ve výši stanovené minimální výše.
  3. 3 Poskytovatel vystaví Účastníkovi po skončeni zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se Smluvní strany písemně nedohody jinak), základní vyúčtováni ceny formou daňového dokladu/faktury k úhradě ceny za Služby za uvedené zúčtovací období takto:
  4. 1 jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodáni příslušného plněni Účastníkovi,
  5. 3.2 pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětné k poslednímu dni zúčtovacího období včetně,
  6. 3 pravidelné ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den zúčtovacího období násobená počtem dnů neúplného zúčtovacího období Cena za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako 1/30 příslušné výše dohodnuté pravidel né ceny za provoz,
  7. .4 pravidelné ceny za poskytování Služeb se začínají účtoval dnem zřízení nebo provedeni změny příslušné Služby vsodadu s článkem 11. těchto Všeobecných obchodních podmínek Pokud dojde k ukončení poskytováni některé Služby, pak se pravidelné ceny, ceny za provoz resp Smluvní hovorné za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončeni poskytováni příslušné Služby
  8. .5 Poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu ceny za Služby před uplynutím zúčtovacího období, a to v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá Síť nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, nebo v připadá, že cena za provoz ve zkráceném období překročí Smluvní hovorné více než trojnásobné.
  9. 3.6 Ceny uvedené v Ceníku služeb nebo Technické specifikaci služby jsou uvedeny bez DPH, která bude připočtena pode platných daňových zákonů vdaném zúčtovacím období
  10. Na jednom daňovém dokladu/faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat cenu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
  11. Dcjde-li ke zvýšeni nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. mezinárodní konektívíta, ceny přístupových okruhů atd.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.
  12. Cena podrobného vyúčtování se řídi platným Ceníkem služeb Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětné, nejvíce však za dvě zúčtovací období nazpět
  13. Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu Účastníka, naposledy oznámenou Poskytovateli, poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem, a to do 15 (patnácti) kalendářních dnů ode dne ukončeni příslušného zúčtovacího období Splatnost vyúčtování je 21 (dvacet jedna) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a Účastník nedohodli písemně jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele. Dohodne-!! se písemné Účastník s Poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných cen Služby budou prováděny Poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z účtu Účastníka (tzv. inkasem z účtu), je Účastník povinen předožit Poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z účtu Účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak taková dohoda pozbývá účinnosti a Účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované ceny jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu Účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně Účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu Účastníka, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany Účastníka, špatné údaje týkající se inkasa z účtu Účastníka poskytnuté Poskytovateli atd), je Účastník povinen uhradit vyúčtované ceny jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování. Neuhradi-li Účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtováni, je Účastník v prodení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby.
  14. Účastník je povinen uhradit cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými osobami než Účastníkem V případě neoprávněného užívání Služby jinými osobami je Účastník povinen uhradt vyúčtované ceny až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užíváni Služby; Poskytovatel omezí aktivní užíváni Služby nejpozději do 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručeni písemného oznámeni Účastníka o zneužiti Služby.
  15. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi náklady spojené s vymáháním pohledávek, které budou přesahovat rámec prokazatelného upozorněni Účastníka na nezaplacení příslušného vyúčtování. Tyto náklady je Účastník povinen uhradit velhůtě stanovené ve vyúčtováni těchto nákladů

610 Poskytovatel může požadovat složení zálohy nebo jistiny na poskytování Služby a udržování této zálohy nebo jistiny ve stanovené minimální výši, maximálně však ve výši úhrnu tři měsíčních plateb pode Ceníku služeb nebo příslušné Technické specifikace služby Poskytovatel je kdykdi oprávněn použít tuto zálohu nebo jistinu k uhrazeni svých pohledávek za Účastníkem vyplývajících ze Smlouvy (a to ve vztahu k jakékoli Technické specifikaci služby) v případě, že tyto pohledávky nebudou ve stanovených Ihútách uhrazeny. Složená záloha nebo jistina, nebo jejich část, bude po započteni veškerých pohledávek vrácena Účastníkovi do 30 dnů od ukončení příslušné Technické specifikace služby. Poskytovatel je oprávněn požadovat složeni zálohy nebo jistiny ke všem Technickým specifikacím služeb, nebo pouze k některým, a to na základě svého posouzeni bon!ty Účastníka.

* 1. Účastník má nárok na vráceni přeplatku vzniklého při placeni za poskytnuté Služby. Poskytovatel je však oprávněn použit tento přeplatek přednostně k započteni splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistuji, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek fámou započteni v nejbližšim vyúčtování ceny za poskytované Služby, následujícím po vzniku přeplatku, nebo jiným způsobem dohodnutým s Účastníkem.

612 Zméní-li se po uzavřeni Smlouvy okdnosti do té míry, že se plněni pode Smlouvy stane pro Účastníka obtížnější, nemění to nic na jeho povinnosti splnit duh, nestanovi-ii zákon nebo Smlouva jinak. Účastník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smysl ust. § 1765 odst 2 Občanského zákoníku

* 1. 13 Akceptaci Všeobecných obchodních podmínek Účastník souhlasí s tím, že práva Poskytovatele ze smluvních vztahů s Účastníkem nebo s takovými smluvními vztahy související se promlčí ve lhůtě 10 let ode dne, kdy Poskytovatel mohl takové právo uplatnit poprvé.
  2. 14 Poskytovatel je oprávněn započíst si svou pohledávku na smluvní pokutu dle Smlouvy oproti jakékoliv pohledávce Účastníka de Smlouvy nebo v souvislosti s ní bez ohledu na § 1987 odst. 2 Občanského zákoníku.
  3. Pokud vlastník či oprávněný uživatel objektu, kde bude Služba ukončena, požaduje za umístění zařízeni Sítě Poskytovatele jakoukoli formu kompenzace, například nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény, tato jde k tíži Účastníka (ten zejména provádí příslušné finanční úhrady).

*(ustanoveni týkající se pouze Služby elektronických komunikací)*

616 V případě poskytováni Veřejně dostupné telefonní služby je možno sjednat minimální částku za měsíční provoz této Služby (dále jen .Smluvní hovorné“) ve výši stanovené ve Smlouvě nebo v Ceníku služeb. Pokud bude cena za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby nižší, než je Smluvní hovorné, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi účtovat Smluvní hovorné bez ohledu na skutečný objem Provozu Veřejně dostupné telefonní služby Účastníka v příslušném zúčtovacím období. Pokud bude cena za Provoz Veřejné dostupné telefonní služby vyšší, než je sjednané Smluvní hovorné, Smluvní hovorné se neuplatňuje a účtuje se cena za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby.

* 1. Ceny za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby nebo přídavných Služeb se začínají účtovat, a Účastník je povinen je hradit, od okamžiku bezprostředně po zřízeni nebo provedeni změny příslušné Služby.

618 Smluvní hovorné za Provaz Veřejně dostupné telefonní služby se začíná uplatňovat od 1. dne následujícího měsíce po zřízeni Služby nebo provedeni změny příslušné Služby a přestává se uplatňovat počínaje dnem zrušení Služby.

1. Reklamace a kompenzace

*(obecná ustanoveni)*

* 1. Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtováni ceny nebo na poskytovanou Službu.
  2. Reklamaci Služby je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnuti Služby, jinak právo na reklamaci zamkne. Písemná reklamace musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele nebo uplatněna způsobem uvedeným na daňovém dokladu/faktuře či popsaným na internetových stránkách Poskytovatele (přičemž za písemnou reklamaci se v této souvislosti považuje i reklamace uskutečněná prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané reklamace (ve formátu PDF))
  3. Reklamaci na vyúčtováni ceny za Službu je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodáni vyúčtováni ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne (nestanoví-li ve vztahu k Službám ICT Občanský zákoník jinak). Neni-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Účastník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnuti Služby Písemná reklamace musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele nebo uplatněna způsobem uvedeným na daňovém dokladu/faktuře čí popsaným na internetových stránkách Poskytovatele (přičemž za písemnou reklamaci se v této souvislosti považuje i reklamace uskutečněna prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané reklamace (veformátu PDF)).
  4. 4 Podáni reklamace na Služby nebo výši vyúčtované ceny za Službu nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradt cenu za Službu nejpozdéji do dne splatností příslušného vyúčtování.
  5. Reklamace musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci Účastníka, číslo Smlouvy příslušné Služby, ke které je uplatněna reklamace, předmět reklamace, přesný popis reklamované záležitosti.
  6. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručeni reklamace Vyžaduje-ii vyřízení reklamace projednáni se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručeni této reklamace.
  7. Účastník má nárok na vráceni přeplatku na základě kladné vyřízené reklamace. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamace směřující proti vyúčtováni cen, zavazuje se Poskytovatel takto vzniklý přeplatek vrátit Účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízeni reklamace. Poskytovatel je oprávněn použit tento přeplatek přednostně k započteni splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistuji, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek formou dobropisu v nejbližšim vyúčtování, následujícím po kladném vyřízeni reklamace, nebo jiným způsobem dohodnutým s Účastníkem.
  8. Poskytovatel je povinen v reakci na každou uplatněnou reklamaci, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb, vyrozumět Účastníka o uznáni nebo neuznání reklamace, to znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamací.
  9. Poskytovatel neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízeni a jeho Síť a tyto závady nejsou předmětem reklamací.

710 V případě, že je uznána reklamace rozsahu a kvality poskytované Služby, Poskytovatel sniži poměrně vzhledem k míře sníženi rozsahu a kvality cenu účtovanou Účastníkovi za nekvalitně poskytovanou Službu za období ode dne prokazatelného vzniku vady až do okamžiku odstraněni této vady. Poskytovatel nepojme reklamaci zejména, pokud byla podána po lhůtě stanovené v článku 7.2 nebo 7.3 Všeobecných obchodních podmínek.

* 1. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstraněni závady a přiměřené snížit cenu, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to možné. Poskytovatel neni v souladu se Zákonem o elektronických komunikacich povinen nahradit Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušeni Služby nebo vadného poskytnuti Služby.

*(ustanoveni týkající se pouze Služby elektronických komunikaci)*

* 1. V případě nesouhlasu s výsledkem posouzeni reklamace Služby elektronických komunikací může Účastník podat námitku u odboru Úřadu místně příslušného pro danou oblast, a to nejpozději ve lhůtě de ust. § 129 odst. 3 Zákona o elektronických komunikacich.

1. Omezeni poskytovaní služby

81 Poskytovatel je oprávněn na nezbytné nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytováni Služby z důvodů:

8.1.1 provádění údržby nebo opravy Šité,

8.1.2 kozových situaci, zejména de ust. § 99 Zákona o elektronických komunikacich nebo zákona č 181/2014 Sb . o kybernetické bezpečnosti, v platném znění,

8.1 3 ostatních závažných technických nebo provozních, zejména hrozi-lí závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě,

814 písemného oznámeni Účastníka o zneužiti Služby de článku 6,8 těchto Všeobecných obchodních podmínek,

8.1.5 povinnosti Poskytovatele vyhovět právnímu předpisu nebo rozhodnuti orgánu ČR,

1. .1 6 vyšší moci
2. .2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užíváni Služby, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového voláni, pokud je Účastník v prodení s úhradou plateb za poskytnuté Služby a/nebo neplní dalši podmínky Smlouvy a nezjednal nápravu ani v náhradním terminu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven a který nesmi být kratší než 1 týden.
3. .3 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užíváni Služby, s výjimkou uskutečňováni voláni na čísla tísňového voláni, v případě porušení Smlouvy podstatným způsobem či zneužíváni Služby Účastníkem nebo třetí osobou prostřednictvím koncového zařízeni Účastníka, resp také tehdy, je-li Účastník cílem Kybernetického útoku a/nebo existuje-li důvodné podezření, že způsob využití Služby je příčinou Kybernetického útoku Za porušeni Smlouvy podstatným zpúscfoem se považuje zejména rozesílání nevyžádané e-mailové pošty (spárnu) libovolným způsobem, siřeni virů, spywarů, diaierů a jiného softwaru škodícího ostatním uživatelům, případy de článku 11 10.1 a/nebo 11 107 Všeobecných obchodních podmínek, zvláště podíleni se na Kybernetickém útoku, jakož i nezákonné šíření děl požívajících autorskoprávní ochrany či šíření obsahu odporujícího právním předpisům. Zneužíváním Služby se rozumí užívání Sítě nebo Služby způsobem, který může negativně ovlivnil provoz Sítě či jakékoliv její části nebo kvalitu Služby, popř závažným způsobem porušuje práva dalších osob Za zneužíváni Služby nebo Sítě se považuje i užívání Služby nebo Šité jiným způsobem, který není v souladu se Smlouvou. O tomto omezení poskytováni Služby nemusí Poskytovatel Účastníka nijak informovat.
4. Bezoddadně poté, co Poskytovatel zjisti, že pomindy důvody omezeni nebo přerušeni Služby de předchozích článků, Poskytovatel provoz Služby obnoví. Pro případ de článku 8.1 4, 8.2 a 8.3 Všeobecných obchodních podmínek má Poskytovatel právo účtovat Účastníkovi poplatek spojený se znovuzprovozněním Služby stanovený v platném Ceníku služeb, přičemž toto omezení nebo přerušeni Služby nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit celou cenu za Služby.
5. 5 Neni-ii ve Smlouvě stanoveno jinak, je Služba poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údžbu.
6. Služba je poskytována v kvalitě odpovídající Smlouvě, příslušným předpisům, a je-li sjednáno, pak rovněž příslušnému SLA Pokud není ve Smlouvě SLA stanoveno, řídi se SLA definici pro SLA-0. SLA-0 je umístěno v aktuální podobě na webových stránkách Poskytovatele (http://www cra cz/dokumenty).
7. 7 Pro zajištěni plánované údržby zařízeni a pro zajištěni prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury nebo Šité Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly - tzv. .servisní okna", a to v následujících dnech a hodinách:

Servisní okno - každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin

Servisní okno „B": - každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14.00 do 19:00 hodin

Servisní okno .A“ může Poskytovatel využívat bez omezeni, včetně práci, které se projeví výpadkem velké části infrastruktury nebo Šitě Servisní okno ,B- slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využit v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno ,A’ a jedno servisní okno ,B\*.

1. 7.1 Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy prováděni údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušeni Služby Poskytovatel je povinen oznámit Účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušeni Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit Účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, Účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunuti práci do jiného servisního okna. Povinnosti Poskytovatele je k takové žádosti Účastníka přihlédnout, a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.
2. 7.2 V době servisního okna nemusí být Služba poskytována.
3. .3 Poskytovatel neodpovídá za funkci a rozsah Služby v případě zásahu do konfigurace Služby Účastníkem nebo třetí osobou nad rámec definovaných parametrů provozovaných Služeb.
4. 7 4 Účastník se zavazuje, že bude Službu využívat jen v rámci platných právních předpisů a nebude systém zatěžovat nefunkčními aplikacemi nebo nevyžádanou reklamou a podnikat kroky směřující proti funkci a bezpečností provozních systémů Poskytovatele
5. 7.5 Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za funkčnost aplikací a zařízeni, které nejsou předmětem Smlouvy.
6. 7.6 Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zpracovávaných v rámci Služeb, ani za případné porušeni práv třetích osob informacemi zpracovávanými v rámci Služeb Poskytovatel neodpovídá za porušeni vlastnických práv k ochranným známkám Účastníkem a porušeni zákona užíváním názvu domény nebo jmen adresáře Účastníka, ktere jsou obchodními jmény a registrovanými ochrannými známkami. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou Účastníkovi či třetí straně v souvislosti s využíváním Služeb, dále za škody způsobené přerušením provozu u Účastníka či ztrátou dat. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije informace o osobních údajích Účastníka ani je neposkytne třeti osobě.
7. Hlášeni poruch nebo závad a terminy jejich odstraněni
   1. Zjisti-li Účastník Poruchu, je povinen tuto skutečnost neprodeně ohlásit na příslušné pracoviště Help Desk, a to buď telefonicky na tel: 800 988 988 nebo způsobem zveřejněným na internetových stránkách Poskytovatele www cra.cz
   2. Poskytovatel se zavazuje odstranil Poruchy vzniklé na své straně v soiíadu se Smlouvou. Nenacházi-li se ohlášená Porucha na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě třetí straně, která zajišťuje předmětnou část Služby Účastníka, a koordinuješ ni kroky k odstraněni Poruchy.
   3. Odpovídá-li za Poruchu Služby Účastník nebo se oznámeni Účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi prokazatelné náklady, jež mu v souvislosti s tímto oznámením nebo odstraněním takové Poruchy vznikly
8. **.** Dohoda o kvalitě poskytovaných služeb
   1. Poskytovatel může s Účastníkem uzavřít dohodu o kvalitě poskytovaných služeb (SLA) upravující kvalitu a garanci Služby pomoci vybraných parametrů. Uzavření SLA, včetně jeho vybrané úrovně, musí být výslovné uvedeno v Technické specifikaci služby a konkrétní parametry SLA budou uvedeny v samostatném dokumentu, který je součástí Smlouvy
   2. Prostřednictvím SLA Poskytovatel garantuje Účastníkovi, že Služba, případné její část, bude splňovat stanovené parametry alespoň po určitou dobu v příslušném období („Dostupnost") Pokud Služba nebude splňovat garantované parametry v rozporu se Smlouvou, bude se jednat o poruchu Služby (.Porucha’)
   3. Za Poruchu se nepovažuje případ, kdy:

10 3.1 Poskytovatel nebyl povinen Službu poskytovat de ustanoveni článku 8. Všeobecných obchodních podmínek a/nebo

10.3.2 nesplněni parametru Služby nemá příčinu na straně Poskytovatele nebo pokud jej způsobil Účastník.

* 1. Dostupnost se sleduje za každý kalendářní měsíc poskytováni Služby. Dosažená dostupnost Služby se stanoví v procentech, kdy základem je doba, po kterou měla být Služba s garantovaným parametrem v příslušném kalendářním měsíci poskytována (J,), a procentovou části je rozdíl mezi Ts a dobou trváni všech Poruch ve sledovaném období (\_Tn-).
  2. 5 Do parametru Tn se nezapočítává doba, po kterou byl Poskytovatel oprávněn Službu neposkytovat de ustanoveni článku 8. Všeobecných obchodních podmínek nebo po kterou Účastník neposkytl Poskytovateli součinnost nezbytnou pro identifikaci nebo odstranění Poruchy
  3. 6 Je-li součástí Služby více plněni či pokud je SLA garantován jeden z vice možných parametrů Služby, je pro stanovení hodnoty Tn rozhodující období, po které nebyla poskytována poslušná část Služby čí kdy nebylo dosaženo garantovaného parametru.
  4. Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech na dvě desetinná místa.
  5. Doba trvání Poruchy začíná běžet od oznámeni závady postupem de ustanoveni čt 9 Všeobecných obchodních podmínek. Pokud oznámeni Poruchy neodpovídá ustanovení čl. 9 Všeobecných obchodních podmínek, začíná doba Poruchy běžet od okamžiku řádného oznámení Poruchy. Doba trvání Poruchy konči okamžikem, kdy bylo obnoveno řádné poskytování Služby.

1. **.** Vznik, změna, převod a ukončeníSmlouvy
   1. Smlouvu či jednotlivou TS je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trváni, je uzavřena na dobu neurčitou. Doba trváni TS se počítá ode dne uvedeného na TS jako požadované datum zřízení Služby, není-ii dále uvedeno jinak Od tohoto dne je Účastník povinen za Službu platit Pokud byla Služba zřízena před požadovaným datem, je Účastník povinen za Službu platit již ode dne jejího předání před požadovaným datem, jestliže s takovým dřívějším předáním souhlasil, nebo ode dne prvního užiti před požadovaným datem, pode toho, která událost nastda dříve Je-li vTS uzavřených na dobu neurčitou použito pojmu .Minimální doba trvání”, použije se pro stanoveni počátku jejího běhu ustanovení tohoto odstavce obdobně.
   2. Pokud je na TS datum zřízeni Služby uvedeno formulaci .V nejkratšim možném terminu- (nebo jinou formulaci se stejným významem), počítá se doba trvání TS od předáni Služby. Pokud Služba nebyla řádně předána, počítá se doba trváni TS ode dne, kdy byl Účastník informován Poskytovatelem o tom, že byla Služba zřízena, nebo ode dne prvního užití, pode toho, která událost nastala dříve. Od tohoto dne je pak Účastník povinen za Službu platit
   3. Pokud je Služba zřízena až po požadovaném datu zřízení Služby uvedeném na TS, počítá se doba trváni TS od předání Služby. Pokud Služba nebyla řádně předána, počítá se doba trvání TS ode dne, kdy byl Účastník informován Poskytovatelem o tom, že byla Služba zřízena, nebo od prvního užiti, pode toho, která událost nastala dříve. Od tohoto dne je pak Účastník povinen za Službu platit.
   4. Smlouva, resp. jednotlivá Technická specifikace služby, je uzavřena a nabývá účinnosti, neni-li uvedeno něco jiného, okamžikem, kdy k ní přípoji své podpisy obě Smluvní strany, pňčemž rozhodující je datum pozdějšího podpisu
   5. V případě, že Smluvní strana nepotvrdí druhé Smluvní straně písemně termín ukončeni Rámcové smlouvy na dobu určitou a/nebo Technické specifikace služby na dobu určitou nejpozději dva (2) měsíce před uplynutím doby trváni Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace služby, příslušná část Smlouvy se po uplynutí sjednaného smluvního období automaticky produžuje na dobu neurčitou.
   6. 6 Trváni Rámcové smlouvy však bez ohledu na ostatní ustanovení Smlouvy neskonči dříve, než skonči trváni poslední Technické specifikace služby uzavřené na základě této Rámcové smlouvy Převod nebo postoupeni práv a/nebo povinností Účastníka ze Smlouvy, resp její části, na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele Účastník akceptaci Všeobecných obchodních podmínek souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn postoupit jakoukoli svou pohledávku za Účastníkem i celou Smlouvu třeti osobě a že Účastník při postoupeni Smlouvy bude oprávněn odmítnout osvobozeni Poskytovatele od jeho povinnosti, jen pokud by příslušná třetí osoba (postupník) měla mít z postoupené Smlouvy vůči Účastníkovi peněžitý duh a v okamžiku postoupení byla její schopnost tento duh splnit menší, než byla schopnost Poskytovatele.
   7. Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Technickou specifikaci služby (přičemž za písemnou výpověď se v této souvislosti považuje i výpověď provedená prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané výpovědi (ve formátu PDF)):
   8. .1 bez sankce v případě jednostranné změny Smlouvy nebo Všeobecných obchodních podmínek, jak je uvedeno v článcích 20.1 a 20.3.
   9. .2 z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní doba činí 3 (tň) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Výpovědní doba však nebude delší, než její maximální délka stanovená Zákonem o elektronických komunikacích, pokud se na takový případ tento zákon nutné použije. Podá-li Účastník výpověď de tohoto článku tak, že výpovědní doba skonči dříve, než je stanovená minimální doba trvání příslušné TS, má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi za období od konce výpovědní doby do dne, kdy by uplynda minímáni doba trváni příslušné TS, jednorázový poplatek ve výši součtu pravidelných měsíčních cen za toto období, u Měřených služeb a Smluvního hovorného pak jednorázový poplatek ve výši součtu Smluvního hovorného nebo stanoveného minimálního plněni za uvedené období Tento jednorázový poplatek však bude účtován nejvýše v rozsahu povoleném Zákonem o elektronických komunikacích, pokud se na takový případ použije.
   10. Možnost výpovědi TS de článku 11.7.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek nelze uplatnit na TS uzavřené na dobu určitou.
   11. Výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé TS není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dužné částky ani odpovědnost za připadnou škodu.
   12. Poskytovatel může od Smlouvy nebo jednotí ivé TS odstoupit s okamžitou účinnosti, tj. dnem doručeni písemného odstoupeni Účastníkovi.
   13. .1 v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá Síť nebo užívá Službu v rozporu s právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkům nebo Uživatelům, zasahuje do šitě Poskytovatele nebo do jiných síti nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům.
   14. .2 v připadé opakovaného porušeni povinností Účastníka ze Smlouvy nebo v případě, že jsou takové povinnosti porušeny podstatným způsobem,
   15. .3 v případě, že pň zřízeni Služby, prováděni změny Služby, omezení čí eliminaci Kybernetického útoku a/nebo hrozby použiti Služby či zařízení pro Kybernetický útok nebo odstraňování Poruch Účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli, zejména pak v sotiadu se Smlouvou,
   16. 10.4 v případě, že pň průzkumu realizovatelnosti zřízeni (provedeni změny) Služby nebo při samotném zřízeni (provedeni změny) Služby zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést jeji změnu z technických důvodů,
   17. .5 v případě, že nelze Službu z technických důvodů nadále provozovat; Účastník nemá nárok na zajištěni (obnovení) Služby od jiného poskytovatele,
   18. .6 v připadé, že Účastník neposkytne Poskytovateli požadovanou zálohu nebo jistinu dle článku 6.10 těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo tuto zálohu či jistinu neprodeně nedoplni do stanovené výše po písemné výzvě Poskytovatele.
   19. 7 v případě existence důvodného podezření, že (i) se Účastník podílí na Kybernetickém útoku, (ii) způsob využiti Služby je příčinou Kybernetického utoku a/nebo že Účastník je opakovaně v období 30 dnů po sobě jdoucích cílem Kybernetického útoku (iii) a/nebo provoz směřující na jemu alokované prostředky (resp zařízeni) nebo směřující z nich zásadním způsobem ohrožuje infrastrukturu Poskytovatele, to vše bez ohledu na úmysl Účastníka.
   20. V případě odstoupení de článku 11.10.1,11.10.2, 1110.3, 1110.6, 11 10.7 (vyjma jeho bodu (ii) a (iii)) a/nebo 11 12 těchto Všeobecných obchodních podmínek, které povede k ukončeni TS uzavřené na dobu určitou (resp se stanovenou minimální dobou trváni), má Poskytovatel právo účtovat Účastníkovi poplatek ve výši vypočtené dle článku 11.7.2. těchto Všeobecných obchodních podmínek.
   21. Jestliže Účastník uved nesprávné osobní nebo identifikační údaje, má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit, a to po prokazatelném upozorněni Účastníka
   22. Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Technickou specifikací služby (jednu čí více) z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedeni důvodu s výpovědní dobou v délce 3 (tři) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručeni výpovědi Účastníkovi V případě Služby elektronických komunikací je však výpovědní doba 30 (třicet) dnů vsoiiadu se Zákonem o elektronických komunikacích.
   23. V případě zajištění přeneseni telefonního čísla Účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé Služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v Síti Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímajícího poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby oznámeni o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele, nejpozději však dnem stanoveným Zákonem o elektronických komunikacích, pokud se na takový případ tento zákon nutně použije Předčasné ukončení jednotlivé Služby dle předchozí věty se považuje pro účely Smlouvy za ukončeni takové Služby formou výpovědi ze strany Účastníka de článku 11.7.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat Účastníkovi poplatek dle článku 11.7.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
   24. Smlouva nebo jednotlivá Technická specifikace služby může být ukončena také dohodou Smluvních stran Ukončeni jednotlivé části Smlouvy nezpůsobí ukončeni jakékoli jiné části Smlouvy.

1116 Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Technické specifikace služby odstoupením nebo její výpovědí Účastníkem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je Účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje popadajíc i na již provedené práce a jejich přípravu a na pořízení technického zařízení určeného pro Službu; to platí i v případě odstoupeni od Smlouvy nebo jednotlivé Služby

Poskytovatelem de článku 11.10 (s výjimkou odstoupeni de článků 11.10.4 a 11.10.5) těchto Všeobecných obchodních podmínek

* 1. Při ukončeni Smlouvy nebo příslušné Technické specifikace služby je Účastník povinen vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele, a je povinen poskytnout Poskytovateli na vlastni náklad nezbytnou součinnost Veškeré pohledávky, duhy a povinnosti vyplývající z ukončené Smlouvy nebo TS vyrovnají Smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po ukončeni Smlouvy nebo TS.
  2. Při skončeni Smlouvy nebo příslušné Technické specifikace služby a po splněni všech duhů a povinností Účastníka vůči Poskytovateli Poskytovatel vrátí bez zbytečného odkladu Účastníkovi vše, co je vlastnictvím Účastníka.
  3. Účastník je povinen ke dní ukončení Služby, jejímž předmětem je ukládání dat na zařízeních Poskytovatele, všechna dožená data odstranit. Pokud tak Účastník neučiní, je Poskytovatel oprávněn všechna uložená data na náklady Účastníka odstranit.

1. **. VŠEOBECNÉ ZÁVAZNÉ PROCEDURY**

*(obecná ustanovení)*

* 1. Zřízeni Sl užby Poskytovatelem
     1. Technická specifikace služby obsahuje nastavení parametrů příslušné Služby a ceny za zřízeni a provoz Služby, pokud tyto informace nejsou uvedeny v jiné části Smlouvy.
     2. Poskytovatel zřídí Službu na základě údajů uvedených ve Smlouvě, zejména v příslušné Technické specifikaci služby.
     3. Zřízení Služby v terminech uvedených v Technické specifikaci služby je podmíněno tím, že Účastník:
* poskytl veškeré nezbytné informace anebo podklady pro zpracováni Projektu, pokud je nutný,
* poskytl Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost, zejména zajistil prostředí pro instalaci koncových bodů nebo směrovacího zanzeni a přesně a definitivně určil jejich umístění, a umožnil oprávněným osobám Poskytovatele přístup do prostor, kde budou zařízeni umístěna,
* poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povoleni, rozhodnuti, popr. vyjádření, pokud jsou nutná, jako např.:
* zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalaci, pokud je nutný; pokud je Účastník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva, resp. Technická specifikace zároveň takovým souhlasem,
* posky# veškeré nezbytné podklady a informace pro zpracováni Projektu, pokud je nutný,
* zajistil písemné prohlášeni subjektu, který má zřízenu příslušnou účastnickou stanici, pokud je takové prohlášeni nutné k zabezpečeni poskytováni příslušné Služby,

• schválil Projekt, pokud byl zpracován.

* + 1. 4 Účastník je povinen uhradit veškeré nutné náklady spojené se zřízením příslušné Služby, které Poskytovatel vynaložil nebo které má vynaložit, zejména pak nesplni­li Účastník podmínky uvedené v předchozím článku 12.1.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek, zvláště pak pokud Účastník neposkytne poměřenou součinnost při zřízeni Služby, nenili stanoveno jinak.
    2. Po zprovozněni Služby Poskytovatel zpravidla vystaví předávací protokol Služby nebo dokument se stejným či obdobným významem (.Předávací protokol”). Kontaktní osoba Účastníka prověří funkčnost Služby Nepřevzetí Služby, resp. nepotvrzeni či nepřijetí Předávacího protokolu Účastníkem nemá vliv na povinnost Účastníka hradit cenu zřízené či Účastníkem užité Služby. Pokud Účastník neposkytne do 10 (deseti) pracovních dnů součinnost nezbytnou pro převzetí Služby na základě Předávacího protokolu, bude Služba považována za převzatou uplynutím tétoIhúty
    3. Zařízení poskytnutá Účastníkovi Poskytovatelem formou pronájmu nebo výpůjčky jsou uvedena v Technické specifikaci služby a/nebo na Předávacím protokolu. Účastník se zavazuje že zařízení pronajaté nebo vypůjčené od Poskytovatele nebude kamkoliv přemisťovat, nebude s nim jiným způsobem manipulovat a neposkytne jej třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele
    4. Dohodou mezi Účastníkem a Poskytovatelem může být na základě požadavku Účastníka povolen Účastníkovi přistup do objektu Poskytovatele. Účastník je povinen doďžovat pokyny Poskytovatele a provozní, požární a bezpečnostní řády otyektů, ve kterých jsou pro příslušný objekt Poskytovatele stanoveny základní údaje pro běžný technický styk (odpovědná osoba, její adresa, telefonní číslo apod.), i ujednáni o postupu případné opravy v případě vzniku závady v objektu Poskytovatele v mimopracovní době.
    5. Plánovaný termín zřízeni nebo změny Služby, uvedený v Technické specifikaci služby, platí pouze za předpokladu dodrženi všech povinností Účastníka uvedených ve Smlouvě a zejména v příslušné Technické specifikaci služby.

1219 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavřeni nebo změnu TS, a to zejména z technických důvodů; pro vyloučeni pochybností se stanoví, že Poskytovatel není povinen odmítnuti odůvodnit.

* + 1. V případě, že se v průběhu realizace (nebo změny) Služby vyskytnou nepředvídatelné objektivní okolnosti, které znemožni Poskytovateli jeji realizaci nebo změnu požadovaným (dohodnutým) způsobem, za předpokládané náklady nebo v požadovaném (dohodnutém) termínu, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel takovou okolnost nebo jeji následky mohl s využitím rozumné požadovatdného úsilí odvrátit nebo překonat, je Poskytovatel povinen Účastníka o této situaci informovat a navrhnout připadnou úpravu řešení Je-li to nutné,

Poskytovatel navrhne i připadnou změnu ceny a termínu realizace tak, aby odpovídala změněnému řešení, Nedojde-li k oboustranně akceptovatelné dohodě o změně řešeni (včetně dohody o změně ceny a terminu realizace), je Poskytovatel oprávněn formou písemného oznámení od realizace (nebo změny) Služby odstoupit. Žádné ze Smluvních stran v tomto případě nevzniká nárok na uplatnění jakékoli smluvní pokuty nebo náhrady újmy.

* + 1. Vlastníkem dat tiožených na jakýchkoli zařízeních je výhradně Účastník a nese veškerou oc^iovědnost za jejich obsah a soUad s právními předpisy. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za kvalitu a obsah dat.
    2. 2 Změna parametrů Služby
    3. Způsob objednání změny Služby může být stanoven ve Smlouvě
    4. Po zprovoznění změny Služby prověří Kontaktní osoba Účastníka funkčnost Služby. Kontaktní osoba Poskytovatele zpravída vystaví Předávací protokol změny Služby.
    5. Změna Služby je provedena dnem uvedeným v Předávacím protokolu změny Služby, nebo dnem písemného oznámeni Poskytovatele o změně Služby, nebo dnem prvního využiti změněné Služby pode toho, která skutečnost nastane ďive. Ustanovení článku 12.1.5 těchto Všeobecných obchodních podmínek se zde použije obdobně.

12.3 Zvláštní postup uzavřeni nebo změny TS

12.3.1 Technická specifikace služby může být uzavřena nebo změněna za využiti prostředků elektronické komunikace, a to výlučně dále uvedeným způsobem.

12.3.2 Účastník doručí Poskytovateli elektronickou poštou zprávu, jejíž přílohou bude elektronická verze (ve formátu PDF) vyplněné a oprávněným zástupcem Účastníka vlastnoručně podepsané Technické specifikace služby (dále jen .Objednávka"), podle vzoru, který Poskytovatel předá Účastníkovi Objednávka bude neodvdatelná a lhůta pro její akceptaci bude činit nejméně 10 (deset) pracovních dni ode dne jejího doručení Poskytovateli. Objednávku lze vystavit i jiným způsobem uvedeným ve Smlouvě.

12 3.3 Poskytovatel de svého vlastního uváženi rozhodne, zda Objednávku akceptuje či nikdiv. Pokud se rozhodne Objednávku akceptovat, odešle Poskytovatel Účastníkovi elektronickou poštou nebo způsobem uvedeným ve Smlouvě zprávu, jejíž přílohou bude Objednávka doplněná vlastnoručním podpisem oprávněného zástupce Poskytovatele, jinak odešle Účastníkovi oznámeni, že Objednávku neakceptuje

12.3 4 Technická specifikace služby bude uzavřena okamžikem, kdy bude Účastníkovi doručena Objednávka podepsaná oprávněným zástupcem Poskytovatele de článku 12.3.3. Pokud došlo ke zřízení Služby de Objednávky před uzavřením Technické specifikace služby, pak pro vyloučeni pochybností Smluvní strany sjednávají, že se na Službu uplatni podmínky de Technické specifikace služby již od okamžiku jejího zřízení.

12 3.5 K odeslání Objednávky je oprávněna výlučné oprávněná osoba Účastníka uvedená v Rámcové smlouvě, případně jiná osoba, jejíž identifikaci Poskytovateli oprávněná osoba Účastníka písemně sdělila.

12.36 Poskytovatel má právo požádat Účastníka o předožení originálu jakékoliv Objednávky nebo souhrnu Objednávek za předešlé období a Účastník je povinen vyžádanou Objednávku nebo Objednávky bez zbytečného odkladu Poskytovateli předat

12.4 Ukončeni poskytované Služby

12.41 Poskytování Služby je ukončeno dnem uplynutí doby trváni Smlouvy nebo příslušné TS, dnem uplynutí příslušné výpovědní doby, dnem odstoupeni nebo dnem, na kterém se Sni uvni strany dohody

12 42 Dnem ukončeni jednotlivé Služby konči případná odpovědnost Poskytovatele za Služby a data související s ukončovanou Službou, není-li dohodnuto jinak

*(ustanoveni týkající se pouze Služby ICT)*

1. 2.5 Zřízení Služby Účastníkem
2. 2.51 V rámci Služeb typu doud je Účastník oprávněn vytvářet si vlastni doudové prostředky a související prostředí, maximálně však v rozsahu definovaném Smlouvou.
3. 2.5.2 Náklady související se zřízením a provozem Služby je Účastník povinen uhradit. Ceny se řídi platným Ceníkem služeb, není-li stanoveno ve Smlouvě jinak
4. 2.5.3 Účastník je povinen informovat Poskytovatele o vytvořeni nových cloudových prostředků a souvisejících prostředí provedených Účastníkem v přiděleném prostředí.
5. 2.5 4 Účastník je povinen při vytvářeni vlastních virtuálních serverů v přiděleném prostředí Služby typu cloud zajistit implementaci odpovídajících Cloud Tods do každého takto vytvořeného virtuálního serveru V případě porušeni této povinnosti je takto vytvořený server vyjmut z podmínek stanovených vSLA Služby a SLA k němu ne ni poskytováno.
6. 5 5 V případě vytvořeni virtuálního Serveru s nastaveným časovým omezením životnosti, nebo v případě ukončeni provozu virtuálního serveru, Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené ukončením provozu takového virtuálního serveru ani za ztrátu dat takto ukončeného serveru.
7. . Podmínky pro instalaci a provoz koncových bodů služby
8. 1 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízeni Poskytovatele, souvisejících s poskytovanou Službou, pokud je v souvislosti s těmito Službami poskytnutí takových provozních prostorů potřebné. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku, musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu
9. .2 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastaveni, zapojeni, umístěni a prostorové uspořádáni zařízeni Poskytovatele v Lokalitě služby mezi Koncovými body služby proti stavu při zřízení Služby. Účastník je povinen učinit opatření zabraňující třetím osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v Lokalitě služby
10. .3 Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani pn instalované tepelné zátěži 2000 W
11. 4 Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 až 80%, nekondenzující. Zařízeni Poskytovatele nesmi být vyslaveno působení zatékající ani stříkající vody a plynných ani kapalných chemikálií.
12. Prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 pode ČSN 33 2000-5-51.
13. Pro provoz zařízeni Poskytovatele Účastník na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně napájení ss. 48V/40A nebo stříd. 230V/10A na okruhu chráněném jističem, nebo napájení pode jiných požadavků uvedených případně v Projektu.
14. Veškeré elektrické rozvody musí mít doklad, že na nich byta provedena výstupní revize elektrických zařízení.

14. Odpovědnost za škodu a nahrada škody

14 1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu, kterou Účastníkovi způsobil úmyslné nebo z hrubé nedbalosti.

14 2 Poskytovatel především neodpovídá za:

14 2.1 škodu, která vznikne jako důsledek překročeni kapacitní meze, Poruchy, opravy nebo údržby infrastruktury, Sítě či její části,

14.22 škodu, která vznikne (i částečným) zaviněním Účastníka,

14 2.3 ušlý zisk ani nemajetkovou újmu,

14.2 4 jakékoliv škody způsobené Účastníkovi nebo Uživateli v dúsledru vy packu sítě internet, opožděného dodáni či omezeni, porušení nebo ztráty dostupnosti, integrity čí důvěrnosti dat, včetně osobních údajů

14 3 Bez ohledu na jakékoli jiné ujednáni v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, v případě neposkytnutí Služby pode Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena pouze na povinnost urychlené odstranit závadu, přiměřené snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a zaplacené ceny Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Účastníkům resp Uživatelům Služby náhradu škody v důslecku neposkytnuti Služby nebo vadného poskytnuti Služby

14 4 Škodu de článku 14 1 Všeobecných obchodních podmínek nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody. Částku vyčislujici škodu použije Poskytovatel nejprve k započteni svých splatných pohledávek vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně Službu ve výši příslušné částky Pouze v připadá, že bude náhrada škody poskytnuta po skončeni Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

14.5 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli z jakéhokoliv důvodu na straně Účastníka nebo Uživatele, kterému Účastník úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, a to v plném rozsahu.

14.6 Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou Uživatelem, kterému úmyslné nebo z nedbalosti umožnil užíváni Služby.

14 7 Jakmile Účastník uzná nebo Poskytovatel doloží škodu, uhradí ji Účastník v plné výši do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení výzvy k úhradě škody bankovním převodem na účet Poskytovatele.

1. Smluvní sankce

15.1 Ocitne-lí se Účastník v prodení s placením ceny za poskytnuté Služby nebo je-li vprodení s placením ostatních peněžitých závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodení až do dne úplné úhrady smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dužné částky denně Pro způsob úhrady smluvní pokuty se přiměřené použijí ustanovení článku 6. Všeobecných obchodních podmínek.

15 2 Smluvní pokuta může být stanovena rovněž v Ceníku služeb Pro smluvní pokutu uvedenou v Ceníku služeb a/nebo sjednanou v jiné části Smlouvy shodné platí ustanovení článku 153 a 15.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

15 3 Právo Poskytovatele na úhradu způsobené škody v celém rozsahu není nárokem na úhradu smluvní pokuty ani její úhradou jakkoliv dotčeno

15.4 Smluvní pokuta bude Účastníkovi vyúčtována v nejbližši řádné faktuře za Služby a podmínky její splatností se budou řídit splatností této faktury. Pokud již nebude vystavována Účastníkovi žádná faktura za Služby, vystaví Poskytovatel na úhradu smluvní pokuty zvláštní fakturu Ustanoveni článku 6. Všeobecných obchodních podmínek se uplatni obdobné

1. Ochrana osobních údajů účastníků

161 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobni údaje Účastníka, Uživatele a dalších osob, které bude evidovat v informačních a účetních systémech Poskytovatele, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů a Zákonem o elektronických komunikacích.

162 Osobním údajem se rozumí jakákoliv informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby ve smyslu či. 4 odst 1 Obecného nařízeni o ochraně osobních údajů (.Osobní údaje“).

Poskytovatel jako správce Osobních údajů

16.3 Poskytovatel zpracovává Osobní údaje v postaveni správce osobních údajů ve smyslu či 4 odst. 7 Obecného nařízeni o ochraně osobních údajů při poskytováni

Služeb elektronických komunikaci, a to v souladu se Zásadami zpracováni osobních údajú pro zákazníky dle čl. 16.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

16.4 Poskytovatel vydal s účinností ke dni 25. 5. 2018 Zásady zpracováni osobních údajů pro zákazníky a uživatele služeb společnosti České Radiokomunikace de Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen Násady zpracováni osobních údajů pro zákazníky“), které jsou v aktuálním zněni publikovány na internetových stránkách Poskytovatele, [www.cra.cz/dokumenty-ke-stazeni](http://www.cra.cz/dokumenty-ke-stazeni).

16 5 Účastníkovi či dalším subjektům údajú ve smyslu čl 4 odst. 1 Obecného nařízeni o ochraně osobních údajú náleží práva subjektu údajú, která jsou vyjmenována v Zásadách zpracováni osobních údajú pro zákazníky.

16 6 Poskytovatel jako správce Osobních údajú zpracovává poskytnuté údaje manuálně i automaticky, osobně (tj. prostřednictvím svých zaměstnanců a dalších zákonných zástupců) nebo prostřednictvím dalších zpracovatelů (třetích osob) pode Zásad zpracováni osobních údajů.

167 Poskytovatel je oprávněn Osobni údaje zpracovávat po nezbytně nutnou dobu pro účely uvedené v Zásadách zpracování osobních údajú pro zákazníky.

168 Pro účely efektivní komunikace s Účastníkem a případně pro účely plněni Smlouvy či zákonných povinnosti Poskytovatel v nezbytném rozsahu shromažďuje a zpracovává Osobní údaje kontaktních osob Účastníků a/nebo jiných subjektů údajů uvedených ve Smlouvě (např. Uživatelů, kteří jsou fyzickými osobami) či se jinak podílejících na plněni Smlouvy Účastník se zavazuje tyto subjekty údajů o zpracováni informovat a předat jim informace dostupné v Zásadách zpracováni osobních údajů. Pro účely § 95 Zákona o elektronických komunikacích Poskytovatel prohlašuje, že neshromažďuje Osobní údaje pro vydáni seznamu Účastníků, jehož účelem je vyhledáváni podrobného kontaktu o osobě Účastníka

169 Články 16 3 až 16 8 se na Účastníka, který je právnickou osobou, uplatni jen v tom rozsahu, který odpovídá jeho povaze právnické osoby.

Poskytovatel jako zpracovatel Osobních údajů

1610 V souvislosti s poskytováním Služeb ICT může Poskytovatel zpracovávat Osobni údaje v postaveni zpracovatele osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 8 Obecného nařízeni o ochraně osobních údajú. V takovém případě se Poskytovatel a Účastník pro účely zpracováni Osobních údajú ve smyslu čl. 28 Obecného nařízeni o ochraně osobních údajú dohodli na následujících pravidlech zpracováni Osobních údajů Poskytovatelem. Účastník prohlašuje, že je oprávněn předat Osobni údaje Poskytovateli ke zpracovávání. Ustanovení čl. 16 10 až 1615 Všeobecných obchodních podmínek tvoří zpracovatelskou smlouvu pode čl. 28 Obecného nařízeni o ochraně osobních údajů.

16.11 Poskytovatel bude zpracovávat veškeré Osobni údaje, které mu Účastník a/nebo Uživatel v souvislosti s příslušnými Službami poskytne (.Zákaznické údaje"). Poskytovatel bude Zákaznické údaje zpracovávat v sodadu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů a za účelem poskytování a zkvalitňování Služeb ICT Účastníkovi V tomto smyslu se Poskytovatel zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, k plněni následujících povinnosti v tomto rozsahu:

16.11.1 zpracovávat Zákaznické údaje pode doložených pokynů Účastníka, v rozsahu a v souladu s účelem, k němuž mají být Zákaznické údaje zpracovávány. Poskytovatel je povinen upozornit Účastníka bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaloženi veškeré odborné péče Poskytovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného požadavku Účastníka,

16.11 2 zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat Zákaznické údaje zavazaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti,

16.11 3 přijmout opatřeni k zabezpečeni osobních údajú de čl. 32 Obecného nařízeni o ochraně osobních údajú,

16 11.4 dodržovat podmínky pro zapojeni dalšího zpracovatele de čl. 28 odst. 2 a 4 Obecného nařízeni o ochraně osobních údajů, a to způsobem popsaným včl. 16.12 a 16.13 těchto Všeobecných obchodních podmínek,

16.11 5 zohlednit povahu zpracováni, být Účastníkovi, který je správcem, nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splněni správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v čl. 12 až 22 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů,

1611.6 být Účastníkovi, který je správcem nápomocen pň zajišťování souladu s povinnostmi pode čl. 32 až 36 Obecného nařízeni o ochraně osobních údajů. Poskytovatel dále zohledni povahu zpracováni a informaci, jež má jako zpracovatel k dispozici,

16.11 7 v souladu s rozhodnutím Účastníka jako správce všechny Zákaznické údaje bud vymazat, neboje vrátit Účastníkovi po ukončeni poskytováni Služeb spojených se zpracováním, a to způsobem popsaným v čl. 16.15 těchto Všeobecných obchodních podmínek, a vymazat existující kopie, pokud právní předpisy neukládají jinou povinnost,

16.11.8 poskytnout Účastníkovi jako správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že týly splněny povinnosti stanovené ve Smlouvě, a umožnit audty, včetně inspekci, prováděné Účastníkem nebo jiným audtorem, kterého Účastník pověřil, a k těmto auditům přispět, v rozsahu blíže popsaném v čl 16.14 těchto Všeobecných obchodních podmínek,

16119 upozornit Účastníka na nevhodnost pokynů týkajících se zpracováni Zákaznických údajů, zejména tehdy, pokud by provedení takového pokynu védo k porušeni Obecného nařízeni o ochraně osobních údajú nebo jiného právního předpisu.

16.11 10 Poskytovatel zavedl technicko-organizačni opatřeni pro ochranu Osobních údajú, včetně Zákaznických údajú. Tato opatřeni jsou popsána v Technickém a organizačním opatřeni ochrany osobních údajú, které je nedílnou součásti Smlouvy, jak je to uvedeno v článku 21.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

16.12 Pokud Poskytovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby proved určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli lioženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu údajú, jaké jsou uvedeny ve Smlouvě, a to zejména poskytnuti dostatečných záruk, pokud jde o zavedeni vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracováni splňovalo požadavky Obecného nařízeni o ochraně osobních údajů či jiných právních předpisů. Neplni-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajú, odpovídá Účastníkovi za plněni povinnosti dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně Poskytovatel.

1613 Seznam stávajících dalších zpracovatelů Poskytovatele je k dispozici na [www.cra.cz/dokumenty-ke-stazeni](http://www.cra.cz/dokumenty-ke-stazeni) (Poskytovatel může tuto adresu URL v budoucnu aktualizovat). Minimálně 14 dni před tím, než bude novému dalšímu zpracovateli poskytnut přistup k Zákaznickým údajům. Poskytovatel aktualizuje tento seznam a pň jeho podstatné změně poskytne Účastníkovi mechanismus k obdržení upozorněni na tuto aktualizaci a poskytne Účastníkovi příležitost vyslovit vůči takové změně námitky

16 14 Poskytovatel prohlašuje, že získal bezpečnostní certifikáty, které jsou uvedeny wwwcra.cz/spolecenska-odpovednost. Poskytovatel se zavazuje veškeré bezpečnostní procesy a jiné závazky dle těchto certifikátů dodržovat. Poskytovatel se rovněž zavazuje udržovat veškeré procesy aktuální a pravidelně procházet recertifikačním auditem Pokud o to Účastník písemně požádá a zaváže se k zabezpečení důvěrnosti a ochrany předaných informací, Poskytovatel poskytne dostupné zprávy o auditu za účelem ověřeni, zda Poskytovatel plní své povinnosti v oblasti zabezpečeni. Pokud bude Účastník požadovat jiný audit či inspekci, umožní je Poskytovatel (i) na základě odůvodněné písemné žádosti, ve které Účastník popíše a odůvodni, proč považuje výše uvedené audity a zprávy o auditech za nedostatečné z pohledu ochrany osobních údajů, a (ii) za podmínky, že audit neovlivní oprávněné zájmy Poskytovatele či dalších Účastníků a Uživatelů, a budou Poskytovateli poskytnuty dostatečné záruky pro ochranu obchodního tajemství a/nebo důvěrných informací.

1615 Poskytovatel bude Osobni údaje třetích osob zpracovávat po dobu poskytováni příslušné Služby a po ukončení poskytování této Služby budou Zákaznické údaje bez zbytečného odkladu zcela vymazány; tuto skutečnost bere Účastník uzavřením Smlouvy na vědomí

1. **ÚZEMNÍ VYMEZENI POSKYTOVANÉ SLUŽBY**
   1. Místo, kde je Služba poskytována, je uvedeno ve Smlouvě.
2. Jiná odpovědnost

18 1 Poskytovatel neodpovídá za obsah dat přenášených, zpracovávaných nebo ukládaných prostřednictvím Služby

18.2 Účastník nebo Uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo připadnou náhradu újmy, která mu může vzniknout pň změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu či změny IP adres.

18 3 Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě internet, popřípadě z jiných sítí nebo dat, která jsou předmětem poskytováni Služby

18.4 Poskytovatel je na základě příslušné smlouvy oprávněn poskytovat Účastníkovi produkty třetích stran a licence k nim (dále jen souhrnně .Licencovaný produkt”) Účastník smi Ucencované produkty využívat výhradně pro sebe a to pouze způsobem, který mu příslušná licence umožňuje Licenční podmínky pro Licencované produkty jsou dokumenty obsahující informace o podmínkách používáni Licencovaného produktu a jsou dostupné v aktuální verzi na webových stránkách Licencovaného produktu. Licenční podmínky jsou na vyžádáni dostupné i u Poskytovatele. Účastník smi využívat Ucencované produkty výhradně jako součást Služby, jakékoli změny v rozsahu či způsobu využíváni Licencovaného produktu může účastník provést, pouze pokud k nim je oprávněn dle poslušných licenčních podmínek a takovou změnu je povinen Účastník prokazatelně a včas oznámit Poskytovateli. Technická podpora k Ucencovanému produktu je poskytována v rozsahu a způsobem stanoveným třetí stranou. Poskytovatel neodpovídá za žádné škody způsobené užíváním Ucencovaného produktu. Účastník je povinen neprodené po ukončeni poskytováni Služby, resp. smluvního vztahu s Poskytovatelem, příslušný Licencovaný produkt odstranit ze svých zařízeni.

18 5 Účastník v plném rozsahu bez omezení odpovídá za újmu, která Poskytovateli vznikne z důvodu na slianě Účastníka v souvislosti s Licencovaným produktem, zejména je pak povinen uhradit Poskytovateli jakoukoliv újmu, která Poskytovateli takto vznikne pro porušeni kterékoliv z podmínek užívání Licencovaného produktu (anebo pro porušeni těchto Všeobecných obchodních podmínek) ze strany Účastníka anebo Uživatele, kterému Účastník k Licencovanému produktu, v jakékoliv formě a jakýmkoliv způsobem, a to i nevědomě, umožnil přistup. Účastník se, mimo jiné, zavazuje uhradt Poskytovateli škodu ve smyslu sankci anebo dalších finančních plněni zaplacených Poskytovatelem vlastníku/poskytovateli Ucencovaného produktu z důvodu jiného počtu uživatelů Licencovaného produktu než nahlášeného Účastníkem, resp. nesprávně nahlášených či nenahlášených změn. Výše možných sankci je uvedena v Licenčních podmínkách pro Licencované produkty, které jsou dostupné v aktuální verzi na webových stránkách Ucencovaného produktu nebo na vyžádáni u Poskytovatele

1. **ŘEŠENI SPORŮ MIMO SOUDNÍ NEBO SPRÁVNÍ ŘÍZENI**

*(obecná ustanoveni)*

* 1. Jakýkoli spor týkající se předmětu Smlouvy bude vyřešen v souladu s postupem řešeni sporů uvedeným v tomto článku 19. Všeobecných obchodních podmínek, ledaže z právních předpisů vyplývá způsob odišný.
  2. Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna Smluvní strana doručí druhé Smluvní straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešeni
  3. Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání - avšak nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů po doručeni oznámeni o sporu - s dem dosaženi urovnání záležitostí, jež je předmětem sporu Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou Smluvní stranou
  4. Pokud nebude pň jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednáni, projednají spor nejpozdějí do dalších deseti (10) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
  5. O jednáních pode článků 19 3 a 19.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek se pořizují písemné zápisy.

*(ustanoveni týkající se pouze Služby elektronických komunikaci)*

* 1. Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze Smluvních stran, nebo obě Smluvní strany společně, neprodleně k rozhodnuti Úřadu, ledaže Zákon o elektronických komunikacích stanoví jinak

*(ustanoveni týkající se pouze Služby ICT)*

* 1. Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejích zmocněnců, předoži spor věcně příslušnému soudu. Místní příslušnost soudu je v souladu s ust § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném zněni, stanovena de adresy sida Poskytovatele

1. Jednostranná změna smluvních podmínek

*(ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikaci)*

* 1. Poskytovatel je vsodadu se Zákonem o elektronických komunikacích oprávněn Smlouvu nebo jakoukoli její část změnit nebo do ní doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti Smluvních stran a kvalitu Služeb. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu nebo jakoukoli její část změnit nebo do ní doplnit nové ustanovení, zejména vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplněni, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti Smluvních stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologii, situace na trhu nebo obchodní politiky Poskytovatele Zněni změn a doplňků nebo úplné zněni takto novelizované Smlouvy nebo její části Poskytovatel zašle nebo oznámí Účastníkovi nejpozdějí jeden (1) měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace způsobem sjednaným pro zasílání vyúčtováni a uveřejni informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přistup V případech stanovených Zákonem o elektronických komunikacích informuje Poskytovatel Účastníka způsobem sjednaným pro zasíláni vyúčtování rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu (resp. odstoupit) ke dni nabyti účinnosti navrhované novelizace, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Pokud Účastník takto Smlouvu neukončí, stává se nové znění Smlouvy závazným jako změna původně sjednané Smlouvy, a to s účinnosti ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Smlouvy nebo její částí jako den nabyti platnosti nového znění.
  2. V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Smlouvou změní přímo v důsledku rozhodnutí Úřadu nebo změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se pode článku 201 Všeobecných obchodních podmínek a Účastníkovi nevznikne právo Smlouvu z tohoto důvodu ukončit. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat

*(ustanovení týkající se pouze Služby ICT)*

* 1. Poskytovatel je oprávněn tyto Všeobecné obchodní podmínky, Technický popis služby, SLA nebo Ceník služeb změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti Smluvních stran *a* kvalitu Služeb. Poskytovatel je oprávněn Všeobecné obchodní podmínky, příslušný SLA nebo Ceník služeb změnit nebo do nich doplnit nové ustanoveni, zejména vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti Smluvních stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných techndogíi, situace na trhu nebo obchodní politiky Poskytovatele Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizovaných Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, SLA nebo Ceníku služeb Poskytovatel zašle nebo oznámí Účastníkovi nejpozdějí jeden (1) měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace způsobem sjednaným pro zasíláni vyúčtováni a uveřejni informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přistup Pokud Účastník s navrženou novelizaci Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu Smlouvu vypovědět s účinnosti k datu účinnosti navrhované novelizace Pokud Účastník takto Smlouvu nevypoví, stává se nové znění Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb závazným pro uzavřenou Smlouvu jako změna původně sjednané Smlouvy, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb jako den nabyti platnosti nového zněni Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb.
  2. V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Smlouvou zrněni přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se pode článku 20.3 Všeobecných obchodních podmínek. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat považuje i doručeni prostřednictvím e-mailu, pokud se na tom obé Smluvní strany výslovně dohody ve Smlouvě.

21 2 Pokud se některá ustanoveni Smlouvy ukážou jako neplatná, neúčinná, nebo se k nim ze zákona nebude přihlížet, nebude to mit vliv na platnost Smlouvy jako celku. Smluvní strany sjednají bez zbytečného prodení nová ustanovení Smlouvy, která nahradí stávající ustanoveni a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.

21.3 V případě rozporu ustanovení jednotlivých části Smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí Smlouvy pode tohoto pořadí:

21.3.1 číslované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovéjšiho k nejstaršimu,

21 32 Zvláštní ujednání (byto-li sjednáno),

21.3.3 Technická specifikace služby,

213 4 SLA.

213.5 Rámcová smlouva,

* + 1. Ceník služeb,
    2. Technický popis služby,
    3. Všeobecné obchodní podmínky

21.3.9 Technická a organizační opatření ochrany osobních údajů (přístupné v aktuálním zněni na www cra.cz/dokumenty-ke-stazeni)

21 4 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy uvedenými v článku 21.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek seznámil, že s nimi souhlasí a bude doďžoval podmínky tam uvedené.

21.5 Český text Všeobecných obchodních podmínek a Technického popisu služby je závazný. Jakýkoliv překlad do cizího jazyka má pouze informativní charakter Texty ostatních smluvních dokumentů jsou závazné v jazyku, ve kterém jsou podepsány

21.6 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou k dispozici v síde Poskytovatele a na internetových stránkách Poskytovatele [www.cra.cz](http://www.cra.cz).

21.7 Ustanovení §1799 a §1800 Občanského zákoníku se neuplatní.

21 8 Smlouva a zejména tyto Všeobecné obchodní podmínky se nevztahují na poskytováni služby šířeni rozhlasového a televizního vysílání, které je v celém rozsahu upraveno zvláštním smluvním ujednáním.

219 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 25 5 2018

21. Společná a závěrečná ustanovení

* 1. Za písemné se považuje právní jednání doručené poštou, kurýrem nebo elektronickou poštou ve farně určené zákonem č 227/2000 Sb., o elektronickém popisu a o změně některých dalších zákonů, v platném zněni Za písemné se

CRA

**Platný od: 1.4. 2020**

Ceník služeb (dále jen „Ceník“) určuje výši ceny za Služby poskytované korporací České Radiokomunikace a.s., se sídlem Skokanská 2117/1, Břevnov, 169 00 Praha 6, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505, IČO: 24738875, DIČ: CZ24738875 - Poskytovatelem a výši dalších úhrad souvisejících se Službami.

Pokud nejsou výslovně definovány v tomto Ceníku, mají výrazy v tomto Ceníku uvozené velkými písmeny stejný význam jako ve Všeobecných obchodních podmínkách.

Ceny jsou stanoveny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). K uvedeným cenám bude připočteno DPH v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Změna parametru Služby

1 000,00

2 500,00

250,00

250,00

89,00

Změna rozhraní (1 lokalita) Monitoring CPE - Standard Monitoring CPE - Professional Podrobné vyúčtování - Opis faktury

Pravidelná cena za Službu se účtuje Účastníkovi za příslušné zúčtovací období ve výši stanovené Smlouvou. Cena je stanovena individuálně podle náročnosti požadavku a možností na jednotlivých Koncových bodech služby.

Měsíční cena Služby

Dle Smlouvy

0,00

75,00

120,00

Monitoring CPE - Standard

Monitoring CPE - Professional

Monitoring CPE - Extra

CRA

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. Provede-lí 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 SLA 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. Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.

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.

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

Rozesláni upomínky 49,00

Právní vymáhání dlužné částky skutečné náklady

Smluvní pokuta 10 000,00

Smluvní pokuta muže být vyúčtována za každé jednotlivé porušení kterékoli povinnosti Účastníka uvedené v čl. 5.2.1 - 5.2.15 Všeobecných obchodních podmínek. Smluvní pokutou není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

České Radiokomunikace a s.

24738875

24 738;

Skokanská 2117/1. 169 OC Praha 6 - Břevnov

<i astský ti soudem v Pimo oíuí I 8 vložka 16505

CRA

Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.

SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametru.

SLA dohoda je poskytována samostatně k jednotlivým Službám elektronických komunikací Poskytovatele.

Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací stanoví, zda a k jakým Službám lze SLA sjednat.

Sjednaná úroveň SLA je ke každé službě definována v Technické specifikaci Služby. SLA obsahuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametru. Tyto parametry jsou definovány v bodě 2.3 tohoto dokumentu.

tice parametrů SLA

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

(Ts-Tn)

**dostupnost služby = x 100 %**

**Ts**

Ts značí období, po které má být Služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby oprávněného omezení poskytování služby ustanovení bodu 8 Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

Tn značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodu na straně Poskytovatele.

Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

Do doby nedostupnosti Služby TN 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.

Do doby nedostupnosti Služby TN 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 zavinil účastník. U služby s nepřímým přístupem neodpovídá Poskytovatel za závady vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením účastníka.

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

CRA

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 opakování výjezdu k opravě), má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých výdajů od účastníka.

jiní počet poruch (integrita Služby) maximální doba obnovy Služby po poruše 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.

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.



24738875

CZ 2473887b

České Radiokomunikace a.s.

Skokanská 2117/1 '69 00 Pmhí 6 Břevnov

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| **Měsíční dostupnost služby** | **95,00%** |
| Dostupnost 95,0%-93,0% vč. | **sleva 5%** |
| Dostupnost 93,0%-90,0% vč. | **sleva 10%** |
| Dostupnost 90,0% a menší | **sleva 20%** |
| **Maximální počet poruch - integrita Služby** |  |
| maximální počet poruch za měsíc | **2** |
| sleva za každou dalši závadu | **2%** |
| maximální počet poruch za rok | **nedefinováno** |
| sleva za každou dalši závadu | **nedefinováno** |
| **Doba prováděni plánované údržby** |  |
| povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny) | **7** |
| sleva za nedodržení terminu | **2%** |
| **Maximální počet prováděných servisních prací** |  |
| maximální počet servisních prací za měsíc | **2** |
| sleva za každou dalši servisní práci | **2%** |
| maximální počet servisních prací za rok | **nedefinováno** |
| sleva za každou dalši servisní práci | **nedefinováno** |
| **Maximální doba servisních prací** |  |
| maximální doba servisních prací za měsic | **nedefinováno** |
| sleva za každou dalši započatou hodinu práce | **nedefinováno** |
| maximální doba servisních prací za rok | **nedefinováno** |
| sleva za každou další započatou hodinu práce | **nedefinováno** |
| **Maximální doba opravy poruchy** | **48 hod** |
| sleva za každou další hodinu | **5%** |

CRA

maximální sleva za opravy celkem 20%

**Postup v případě nedostupnosti Služby nedefinováno**

sleva při nedodrženi postupu **nedefinováno**

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

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:

Servisní okno „A“: - každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin Servisní okno „A“ muže Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě. Poskytovatel muže využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „A“.

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 muže využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.

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 je­li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

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

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.

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:

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

Skokanská 2117/1,169 OO Praha 6 - Břevnov

+ 420 242 411111 +420 242 417 595

CRA

čas, kdy se závada projevila TO

čas nahlášení závady T1

jméno kontaktní osoby a telefonické spojení na ni.

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 průběhů 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.

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 týmž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 3.1.3 tohoto odstavce.

Vznik závady je určen okamžikem označeným T1;kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů Služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby.

Jestliže účastník neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas Ti 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.

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.

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.

Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámeni 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

**4/6**

CRA

Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.

Ceny jsou stanoveny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). K uvedeným cenám bude připočteno DPH v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisu.

Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen Topr. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, okamžik Topr nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).

Pokud během 60 minut po Topr oznámí Uživatel Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Služba Poskytovatele stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že Topr dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametru Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.

Období mezi okamžikem Ti a Topr je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.

Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby (TN).

poruchy Služby

Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T-j začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.

Poskytovatel od oznámení vzniku poruchy Tj nejpozději do 2hod 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.

V případě že Uživatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za Tj je pak označen okamžik, kdy je Uživatel připraven.

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).

Uživatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případné nejpozději do 60 minut po Topr oznámí Poskytovateli, že Služba stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry.

Nesouhlasí-li Uživatel s údaji, obdrženými od pracoviště Dohledového centra Poskytovatele, muže tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště Dohledového centra, nebo prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.

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

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

CRA

servisních prací přesáhnou maximální smluvní počet v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

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 smluvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

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

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.

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

CRA

**PLNÁ MOC**

udělená v souladu s poslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

**České Radiokomunikace a^.,** se sídlem na adrese Skokanská 2117/1, Břevnov, 169 00 Praha 6, Česká republika, IČO: 247 38 875, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505, (dále jen **„Společnost4**zastoupená Ing. Martinem Gebauerem, předsedou představenstva Společnosti, tímto uděluje plnou moc:



zaměstnanci Společnosti na pracovním místě Obchodní ředitel Společnosti,  
(dále jen **„Zmocněnec”),**

aby v souladu s příslušnými ustanoveními českého práva zastupoval Společnost ve vztahu ke stávajícím či potenciálním dodavatelům i zákazníkům Společnosti v oblasti podpory prodeje a marketingu a nákupu externí konektivity a aby za Společnost v těchto záležitostech činil kroky7 a právní jednání (s mze uvedenými limity).

Jakékoli právní jednání může Zmocněnec učinit pouze pň splnění následujících podmínek:

1. pokud jednotlivé právní jednání založí nebo může založit povinnost Společnosti poskytnout peněžité plnění, jehož výše by v jakémkoli jednotlivém případě či v součtu nepřesáhla částku/hodnotu 1.000.000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých) bez případné DPH (či ekvivalent v jakékoli jiné měně), je Zmocněnec oprávněn učinit takové právní jednání samostatně, a to i v případě, že je jakékoli třetí osobě Společností vydána plná moc ve stejném nebo obdobném rozsahu jako je tato plná moc;
2. pokud jednotlivé právní jednání založí nebo může založit povinnost Společnosti poskytnout peněžité plnění, jehož výše by v jakémkoli jednotlivém případě či v součtu přesáhla částku/hodnotu 1.000.000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých) bez případné DPH (či ekvivalent v jakékoli jiné měně) a nepřesáhla částku/hodnotu 5.000.000,- Kč (slovy: pět milionů korun českých) bez případné DPH (či ekvivalent v jakékoli jiné měně), je Zmocněnec oprávněn učinit takové právní jednání výhradně společně s vedoucím zaměstnancem Společnosti Ing. Vítem Vážanem, datum narození: 2. června 1973, bydliště: U Michelského mlýna 8a, Praha 4, PSČ: 140 00, Česká republika;
3. pokud jednotlivé právní jednání založí nebo může založit právo či povinnost Společnosti přijmout peněžité plnění, jehož výše by v jakémkoli jednotlivém případě či v součtu nepřesáhla částku/hodnotu 3.000.000,- Kč (slovy: tři miliony korun českých) bez případné DPH (či ekvivalent v jakékoli jiné měně), je Zmocněnec oprávněn učinit takové právní jednání samostatně, a to i v případě, že je jakékoli třetí osobě Společností vydána plná moc ve stejném nebo obdobném rozsahu jako je tato plná moc;
4. pokud jednotlivé právní jednání založí nebo může založit právo či povinnost Společnosti přijmout peněžité plnění, jehož výše by v jakémkoli jednotlivém případě či v součtu přesáhla částku/hodnotu 3.000.000,- Kč (slovy: tři miliony korun českých) bez případné DPH (či ekvivalent v jakékoli jiné měně) a nepřesáhla částku/hodnotu 5.000.000,- Kč (slovy: pět milionů korun českých) bez případné DPH (či ekvivalent v jakékoli jiné měně), je Zmocněnec oprávněn učinit takové právní jednání výhradně společně s vedoucím zaměstnancem Společnosti Ing. Vítem Vážanem, datum narození: 2. Června 1973, bydliště: U Michelského mlýna 8a, Praha 4, PSČ: 140 00, Česká republika.

Zmocněnec je dále pověřen jménem Společnosti samostatně přijímat a doručovat dokumenty ve výše uvedených záležitostech, případně jednat v těchto záležitostech v rámci jakýchkoli správních řízení.

Zmocněnec není oprávněn ustavit si za sebe zástupce na základě této plné moci.

Zmocněnec není oprávněn na základě této plné moci uznávat závazky či dluhy, poskytovat, vystavovat, měnit, rušit či přijímat směnky nebo ručení.

Zmocněnec nesmí sám ani společně s jinými činit takové právní jednání, jež může založit povinnost Společnosti poskytnout či přijmout peněžité plnění, jehož hodnota/částka by přesáhla 5.000.000,- Kč (slovy: pět milionů korun českých) bez případné DPH (či ekvivalent v jakékoli jiné měně), není-li jinak písemně určeno v jiné plné moci.

Tato plná moc je udělena na dobu určitou do 31. prosince 2021. Tato plná moc může být kdykoliv ukončena písemným odvoláním ze strany Společnosti (z jakéhokoli důvodu nebo bez uvedení důvodu pro její odvolání) nebo písemnou výpovědí ze strany Zmocněnce.

V Praze dne 26. listopadu 2019

