



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY WIA Business č. 2021-004-024

POSKYTOVATEL

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

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

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

Bankovní spojení EUR, USD: Citfin, spořitelni družstvo, IBAN: CZ38 2060 0000 0000 0100 6172, SWIFT: CITFCZPPXXX

Tel.: +420 225 372 055 (zákaznická linka), +420 246 035 411 (recepce), fax: +420 246 035 410, email: sales@wia.cz

zastoupená oprávněným zástupcem Filipem Malinou

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

Obchodní firma / Jméno Příjmení: **Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů**
Sídlo: Brno-střed, Staré Brno, Vinařská 965/6
Kontaktní adresa (je-li odlišná od sídla): ---
Adresa instalace: Brno-střed, Staré Brno, Vinařská 965/6
IČ: 00023850
DIČ: CZ00023850
Spisová značka: ---
Telefon, email: 543 559 111, recepce@nconzo.cz
Oprávněný zástupce: PharmDr. Jan Šaloun, Ph.D., ředitel tel. 543 559 500 email: saloun@nconzo.cz
Pověřený zástupce: --- tel. --- email: ---
Kontaktní osoba: Mgr. Vojtěch Pilař tel. 775 279 638, 543 559 254 email: pilar@nconzo.cz
Email pro zaslání dokladů: webmaster@nconzo.cz

UŽIVATEL (je-li odlišný od účastníka):

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

PŘEDMĚT SMLOUVY

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

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

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

PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET

Kapacita připojení:	1000 Mbps / 1000 Mbps	Instalační poplatek:	0 Kč
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	9880 Kč
Zvláštní ujednání: V rámci služby budou přiděleny veřejné IP adresy IPv4, rozsah /27.			

PARAMETRY A CENY SLUŽBY WIA Voice

Instalační poplatek:	0 Kč	Minimální objem hovorného:	0 Kč
Měsíční poplatek:	2065 Kč	Počet přidělených veřejných čísel:	0

Přenášena tel. čísla: žádná

Ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla (OKU) je uveden v příloze smlouvy a také po přihlášení účastníka v zákaznickém portálu poskytovatele.

Zvláštní ujednání: Měsíční poplatek zahrnuje pronájem tohoto hardwaru:

IP Ústředny - 1x,
Pevný IP telefon (spojovatelka) vč. rozšiřující modulu - 1x
Pevný IP telefon (kancelářský) - 81x
Bezdrátový IP telefon - 9x.

Ceny za 1 minutu hovorného budou nastaveny takto: pevná linka ČR 0,15 Kč, mobilní síť ČR 0,39 Kč, pevná linka EU a USA 0,89 Kč.



PLATNOST SMLOUVY, PLATEBNÍ PODMÍNKY

Smlouva uzavřena na dobu:	určitou, od 1.10.2021 do 30.9.2024	Způsob úhrady:	Bankovním převodem
Minimální doba užívání služby:	---	Výpovědní lhůta:	3 měsíce

Zvláštní ujednání: Pro vzájemný platební styk bude použito daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem. Splatnost faktury je stanovena na 21 dnů ode dne doručení účastníkovi. Splatností se rozumí odepsání finančních prostředků z účtu účastníka.

Účastník souhlasí se zasíláním elektronických daňových dokladů od poskytovatele ve formátu *.pdf, odpovídajících příslušným ustanovením zákona o DPH.

Fakturace bude prováděna měsíčně na základě skutečně odebraných služeb za uplynulé období.

Daňový doklad (faktura) musí obsahovat veškeré náležitosti dle platné legislativy.

Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně

Poskytovatel dodá předmět plnění ve smluveném termínu na adresu umístění: Vinařská 965/6, Brno, instaluje zařízení, zaškolí obsluhu a po dobu trvání této smlouvy v obvyklé pracovní době zajistí následující:

- řádný chod zařízení a jeho provoz včasnými servisními prohlídkami a pohotovým odstraněním eventuálních závad, včetně zajištění a výměny náhradních dílů potřebných k odstranění závady,
- preventivní prohlídky zařízení spojené s výměnou náhradních dílů dle certifikovaného postupu daného výrobcem,
- poradenskou službu v závislosti na provozu zařízení či jeho příslušenství.

Účastník je povinen mít zařízení ve svém držení a nesmí je převést na nikoho jiného, dát do zástavy, půjčit nebo jiným způsobem dát jinému k dispozici, ledaže je zařízení v místě předmětu nájmu z nájemní smlouvy účastníka a třetí osoby.

Účastník si vyhrazuje právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu s maximálně tříměsíční výpovědní lhůtou bez finančního vyrovnání.

Poskytovatel zaručuje, že zajistí funkčnost předmětu smlouvy po celou dobu její platnosti. V případě nemožnosti opravit zařízení do 5 pracovních dnů od nahlášení opravy poskytovatel zapůjčí účastníkovi, po dobu nezbytně nutnou k opravě, adekvátní náhradní zařízení.

V případě nedodržení termínu opravy ze strany poskytovatele sjednává se smluvní pokuta ve výši 500 Kč denně.

Na účastníka se vztahuje upravený bod 10.5. dokumentu PROVOZNÍ PODMÍNKY služeb WIA Voice a SIPY v tomto znění: Účastník se zavazuje vrátit veškerá zařízení, poskytnutá účastníkovi nebo uživateli poskytovatelem, při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby na písemnou žádost poskytovatele.

Na účastníka se nevztahují tyto body dokumentu VŠEOBECNÉ PODMÍNKY poskytování služeb elektronických komunikací: 6.8 a 9.7.

Bod 8.1. dokumentu PROVOZNÍ PODMÍNKY poskytování připojení k síti Internet bude splněn umístěním WIA zařízení do serverovny účastníka. Tento bod se nevztahuje na rádio umístěné na střeše budovy.

SLA služby bude s dostupností 99,7 % s reakční dobou 1 hodiny od zjištění či nahlášení poruchy.

Součástí smlouvy je dokument ZADÁVACÍ DOKUMENTACE K VEŘEJNÉ ZAKÁZCE MALÉHO ROZSAHU - Název veřejné zakázky: NCO NZO Brno – datové a hlasové služby 2021 vč. dokumentů VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 01 až Č. 06. V případě, že bude Zadávací dokumentace v rozporu se smlouvou či jejími přílohami, tak má přednost Zadávací dokumentace.

V případě rozporu mezi smlouvou, VŠEOBECNÝMI PODMÍNKAMI a Zadávací dokumentací, tak má přednost Zadávací dokumentace, následně smlouva a až poté VŠEOBECNÉ PODMÍNKY.

Součástí smlouvy je dokument Specifikace technických a kvalitativních parametrů služby WIA -připojení k internetu.

Budou-li smlouva či obchodní podmínky, na které smlouva odkazuje, obsahovat ustanovení umožňující jednostrannou změnu smlouvy, resp. obchodních podmínek ve smyslu ustanovení § 1752 občanského zákoníku mající přímý či nepřímý vliv na cenu plnění či jiné skutečnosti jež mohly ovlivnit hodnocení nabídek, bude mít účastník právo takovouto změnu odmítnout a smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou v délce 1 měsíce (po tuto dobu není změna pro účastníka závazná); změna smlouvy, resp. obchodních podmínek musí být účastníkovi poskytovatelem písemně oznámena s poskytnutím lhůty pro její odmítnutí v minimálním rozsahu 30 dnů od prokazatelného doručení oznámení o změně smlouvy, resp. obchodních podmínek účastníkovi. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena poskytovateli a skončí posledním dnem příslušného měsíce.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Všechny uvedené ceny jsou bez DPH. Poskytovatel a účastník sjednávají pro případ prodloužení účastníka s úhradou plateb dle této smlouvy závazek účastníka uhradit poskytovateli, vedle úroku z prodloužení, také smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za



každý den prodlení. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech stejné právní síly, z nichž jedno vyhotovení obdrží poskytovatel a jedno vyhotovení obdrží účastník. Smlouva se stává řádně uzavřenou a platnou dnem podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva nabývá účinnosti dnem zřízení služby.

V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce a na vnitřním trhu, (eIDAS) a zákonem č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, mohou být dokumenty, navazující na smlouvu a s ní související (předávací protokoly, dodatky ad.) smluvními stranami podepsány elektronickým podpisem prostřednictvím služeb Adobe Sign nebo Circularo. V takovém případě bude za dostatečnou oběma smluvními stranami uznána identifikace podepisující osoby prostřednictvím emailové adresy. Závazným důkazem autenticity podpisu bude: 1) kombinace elektronicky podepsaného dokumentu a konečné zprávy auditu, oboje elektronicky podepsáno Adobe Sign <adobe-sign-certified@adobe.com> nebo 2) kombinace elektronicky podepsaného dokumentu a auditní zprávy o podpisu (Audit trail), oboje elektronicky podepsáno Circularo Europe s.r.o.

PROHLÁŠENÍ ÚČASTNÍKA

Poskytovatel souhlasí s uveřejněním smlouvy v Registru smluv a s tím, že bude uveřejněna bez anonymizace. Uveřejněním v Registru smluv bude současně splněna povinnost uveřejnění v souladu s ust. § 219 zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním výše skutečně uhrazené ceny. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru účastníka poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zpracováním svých údajů účastníkem v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a s ohledem na zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Smlouvu v registru smluv uveřejní účastník.

Podpisem této smlouvy výslovně souhlasím s tím, aby případný uživatel odlišný od účastníka, uvedený v této smlouvě, převzal od poskytovatele službu/y dle této smlouvy a případná telekomunikační zařízení dle této smlouvy.

Prohlašuji, že jsem oprávněn jednat jménem a na účet účastníka. Prohlašuji, že jsem se seznámil s Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací společnosti WIA spol. s r.o., Provozními podmínkami poskytování připojení k síti Internet a Provozními podmínkami služby WIA Voice, se kterými souhlasím a které se tímto zavazuji dodržovat, a dále s podmínkami Ochrany osobních údajů ve WIA spol. s r.o. a platným ceníkem služeb společnosti WIA spol. s r.o., které tímto беру na vědomí.

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

Za poskytovatele

Jméno a příjmení: Filip Malina

Místo a datum: v Praze dne

Podpis, razítko:

Účastník / Oprávněný zástupce

Jméno a příjmení:

PharmDr. Jan Šaloun, Ph.D., ředitel

Místo a datum:

v Brně dne

Podpis, razítko:

1 Úvodní ustanovení

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

2 Smlouva

- 2.1 Smluvní vztah, ve kterém se uplatňují tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, je sjednán smlouvou o poskytování a užívání služeb elektronických komunikací (dále jen „*smlouva*“) uzavřenou mezi účastníkem a poskytovatelem podle definice v odst. 3.2 a 3.3 těchto VP.

- 2.2 Předmětem smlouvy je zřízení jedné nebo více služeb el. komunikací, specifikovaných smlouvou, případně technickými specifikacemi, a poskytování této služby nebo služeb. Minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb je stanovena parametry služeb uvedenými ve smlouvě a ceníku konkrétní služby. Parametry mohou být ovlivněny zohledněním případné agregace a vytížení. Provoz v síti poskytovatele je měřen a řízen centrálně, technickými prostředky, které zajišťují dodržení parametrů služby. V případě naplnění nebo překročení kapacity připojení uživatele může tato skutečnost způsobit zhoršení některých parametrů služby (latence, ztrátovost atp.).

- 2.3 Obsah smlouvy je tvořen:

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

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

3 Definice pojmů

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

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

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

- 3.12 Pro účely přenesení telefonního čísla se rozumí:

- přeneseným telefonním číslem telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
- opouštěným poskytovatelem služby poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle ukončeno;
- přejímajícím poskytovatelem služby poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle zahájeno.

4 Povinnosti obou smluvních stran

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

5 Povinnosti poskytovatele

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

6 Povinnosti účastníka

- 6.1 Účastník je povinen poskytovatele neprodleně informovat o změně svých údajů dle odst. 4.1 VP.
- 6.2 Účastník je povinen hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy.
- 6.3 Účastník odpovídá za to, že zařízení, které připojuje uživatel k zařízení poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno. Účastník odpovídá za stav zařízení, které uživatel připojuje k zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů.
- 6.4 Účastník je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě případných stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita uživatele (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení.

6.5 Účastník je povinen zajistit nebo umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou.

6.6 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky, popsané v provozních podmínkách, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny.

6.7 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě uživatele proti stavu při zřízení služby, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel. Účastník je povinen zajistit, aby uživatel učinil veškerá opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v lokalitě uživatele.

6.8 Účastník, který není operátorem dle zákona č. 127/2005, zákon o elektronických komunikacích, v platném znění, (dále jen „ZoEK“) nesmí poskytované služby poskytovat třetím osobám.

6.9 V případě, že dojde za trvání smlouvy ze strany účastníka/uživatele k poškození či ztrátě zařízení poskytovatele, které/á má účastník od poskytovatele v pronájmu nebo zapůjčené/á, je poskytovatel oprávněn účastníkovi takové/á zařízení vyfakturovat.

7 Práva smluvních stran

7.1 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi smluvní pokutu z prodlení u úhradě plateb za poskytované služby stanovenou v odst. 11.1 VP.

7.2 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi poplatky související s poskytováním služeb dle ceníku příslušné služby a Ceníku administrativních poplatků.

7.3 Účastník má právo na vrácení části poplatků zaplacených za období, ve kterém služba měla být podle smlouvy poskytována a poskytována nebyla nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě, než je uvedeno ve smlouvě, vyjma situace popsané v čl. 8 VP. Výše a způsob vrácení části poplatku je specifikován v odst. 11.2 VP.

7.4 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi dle Ceníku administrativních poplatků náklady na vyřazení z databází odesílatelů nevyžádané pošty (spamů), o které může účastník poskytovatele požádat písemně, a to způsobem dle odst. 17.1 a), b) VP.

7.5 Aktuální verze ceníků příslušných služeb a Ceníku administrativních poplatků jsou dostupné na internetových stránkách poskytovatele.

7.6 Poskytovatel je v rámci úspory systémových prostředků oprávněn bez náhrady mazat data účastníka/uživatele (emailové zprávy, historie hovorů, údaje o datových přenosech, atd.) starší 3 let.

8 Důsledky neplacení nebo opožděného placení

8.1 Poskytovatel výslovně upozorňuje účastníka na důsledky neplacení nebo opožděného placení za poskytnuté služby elektronických komunikací.

8.2 Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, poskytovatel upozorní účastníka způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, a stanoví náhradní lhůtu plnění v trvání jednoho týdne ode dne dodání upozornění. Upozornění odeslané elektronicky je považováno za dodané 24 hodin po odeslání upozornění prostřednictvím elektronické pošty na poslední známou emailovou adresu účastníka.

8.3 Po marném uplynutí náhradní lhůty dle odst. 8.2 VP může poskytovatel uživateli omezit či dočasně pozastavit poskytování dotčené služby.

8.4 Pro případ omezení či pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení ze strany účastníka se nejedná o neposkytnutí služby ze strany poskytovatele.

8.5 Veškerá ustanovení čl. 8 VP se použijí i v případě neplacení nebo opožděného placení trvale vratné finanční zálohy dle odst. 9.7 VP.

9 Cena a platební podmínky

9.1 Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní.

9.2 Pokud není v rámci konkrétních ustanovení dotčených dokumentů uvedeno jinak, jedná se o ceny v tuzemské měně bez daně z přidané hodnoty.

9.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc a splatnost vyúčtování/faktur je 14 dní.

9.4 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Cena změněná v souvislosti se změnou některé služby se účtuje počínaje momentem následujícím po provedení změny služby. Pokud dojde ke zrušení některé služby, pravidelné měsíční platby se přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni zrušení služby.

9.5 Vyúčtování/faktura má náležitosti daňového dokladu dle zákona.

9.6 Účtované částky musí být bezhotovostně převedeny na účet Poskytovatele do data splatnosti uvedeného na vyúčtování/faktuře, jinak je účastník v prodlení. Případné platby ze zahraničních účtů nebo účtů v cizí měně musí být odeslány v režimu OUR – všechny poplatky k tíži plátce. Bude-li poskytovatel v souvislosti s nedodržením platebních instrukcí uvedených v tomto odstavci naúčtován zvýšený bankovní poplatek nebo bude-li platba připsána v nevýhodném měnovém kurzu (tj. odchylka od kurzu vyhlášeného Českou národní bankou pro den, ve

kterém byla platba od účastníka přijata, bude vyšší než 0,5%), je poskytovatel oprávněn o tento poplatek nebo kurzový rozdíl ponížít přijatou platbu a účastník se zavazuje k doplacení rozdílu.

9.7 Poskytovatel má právo požadovat po účastníkovi trvalou vratnou finanční zálohu. Záloha je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude účastníkovi vrácena nejpozději ve lhůtě 30 dní po ukončení smlouvy. V případě, že účastník bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků, poskytovatel má právo trvalou vratnou finanční zálohu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.

9.8 Při uzavření smlouvy s účastníkem, který má trvalý pobyt mimo území České republiky, má poskytovatel právo, před zahájením poskytování služby, požadovat za účelem zajištění povinností plynoucích ze smlouvy jistinu, a to až do výše odpovídající součtu ceny zařízení poskytovatelem zapůjčeného účastníkovi a dvěma pravidelným měsíčním platbám dle smlouvy. Jistina je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude účastníkovi vrácena nejpozději ve lhůtě 30 dní po ukončení smlouvy. V případě, že účastník jistinu dle zálohové faktury neuhradí, je poskytovatel oprávněn od takové smlouvy bez zbytečného odkladu odstoupit. V případě, že účastník bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků, poskytovatel má právo jistinu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.

10 Přenesení telefonního čísla

10.1 Účastník, který má zájem o přenesení svého telefonního čísla od jiného poskytovatele do sítě poskytovatele nebo naopak od poskytovatele do sítě jiného poskytovatele, může požádat přejímajícího poskytovatele služby o zajištění přenesení telefonního čísla. V takové žádosti je třeba uvést:

- identifikační údaje účastníka;
- označení opouštěného poskytovatele služby;
- telefonní číslo, o jehož přenesení žádá;
- ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „OKU“) a
- den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.

10.2 Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.

10.3 Přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby.

10.4 Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odst. 10.1 VP vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.

10.5 Využije-li účastník svého práva o přenesení telefonního čísla, dojde k zániku smlouvy nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby dle odst. 10.4. VP. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývajících do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. K aktivaci přeneseného telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby dochází v den zániku smlouvy.

10.6 Pokud smlouva na přenášeném telefonním čísle zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dle odst. 10.5. VP není na předmětném přenášeném telefonním čísle zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací tak, jak je uvedeno v odst. 10.4. VP.

10.7 Opouštěný poskytovatel služby a přejímající poskytovatel služby jsou oprávněni odmítnout žádost o zajištění přenesení telefonního čísla v případě, že:

- telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce;
- existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla;
- na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.

10.8 Přenesení telefonního čísla je bezplatné.

10.9 Přenesením telefonního čísla nezaniká povinnost účastníka zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli.

10.10 Opouštěný poskytovatel služby na žádost spotřebitele, využívajícího předplacené služby, podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy, vrátí zbývajících zůstatek předplaceného na hovorném. Vrácení zůstatku je zpoplatněno dle Ceníku administrativních poplatků.

10.11 Po přenesení telefonního čísla může účastník využívat pouze služby nabízené přejímajícím poskytovatelem služeb. Nastavení služeb se nepřenáší.

10.12 Dojde-li k předčasnému ukončení smlouvy nebo služby na základě výpovědi s přenesením (zejména před uplynutím minimální doby užívání služby/před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena), je

poskytovatel oprávněn vyúčtovat a účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v odst. 12.7, 12.8, 18.5 a 18.6 VP.

- 10.13 Účastník může v rámci jedné žádosti o přenesení přenést více svých telefonních čísel. Každé z přenášených telefonních čísel musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě, že mezi účastníkem a poskytovatelem je uzavřena smlouva na více telefonních čísel, a účastník žádá o přenesení pouze části telefonních čísel, zaniká předmětná smlouva pouze v rozsahu telefonních čísel, o jejichž přenesení účastník požádal. Ve zbývajícím rozsahu trvá předmětná smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem dál.
- 10.14 Ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla (OKU) je uveden po přihlášení účastníka v zákaznickém portálu poskytovatele a v příloze smluv uzavřených po 31.3.2020.

11 Záruky a sankce

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

12 Vznik, změna a ukončení smlouvy

- 12.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. Doba trvání smlouvy je uvedena v provozních podmínkách jednotlivých služeb, případně ve smlouvě nebo jejím dodatku.
- 12.2 Při změně smlouvy na žádost účastníka před zřízením služby, např. při změně umístění lokality uživatele, a to z důvodů, které nastaly na straně poskytovatele, je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- 12.3 Smlouva nebo část smlouvy zahrnující některé služby může být ukončena dohodou, výpovědí, výpovědí s přenesením, odstoupením, smrtí nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce, uplynutím doby, na kterou byla sjednána.
- 12.4 Účastník je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s výpovědní dobou v délce 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
- 12.5 Účastník je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou v délce 24 hodin až 30 dnů, podle volby účastníka, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli z důvodu:
- a) poskytovatel nezřídil požadovanou službu ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby;
 - b) poskytovatel neprovedl požadovanou změnu služby ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby;
 - c) poskytovatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení účastníka.
- 12.6 Poskytovatel je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou:
- a) v délce 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkovi, není-li ve smlouvě stanoveno jinak;
 - b) v délce 24 hodin až 30 dnů, podle volby poskytovatele, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkovi z důvodu:
 - (i) účastník přes upozornění poskytovatele soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za poskytnuté služby; Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování za službu/y po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence 3 nezaplacených vyúčtování za službu/y.
 - (ii) účastník nebo uživatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení poskytovatele;
 - (iii) účastník nebo uživatel opakovaně a přes upozornění používá poskytnutou službu elektronických komunikací nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo se zákony platnými v ČR;
 - (iv) dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na majetek účastníka nebo je proti účastníkovi vedeno insolvenční řízení;
 - (v) vůči účastníkovi je nařízena exekuce.
- Pro případ výpovědi dle odstavce 12.6 VP se za den doručení písemné výpovědi považuje desátý den po jejím odeslání poskytovatelem.
- 12.7 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který není spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, jednorázový poplatek rovný součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce

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

- 12.8 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je podnikající fyzickou osobou, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby, do konce sjednané minimální doby užívání služby, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je podnikající fyzickou osobou, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy, do konce sjednané doby trvání smlouvy, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.
- 12.9 Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, a to nikoli dle odst. 12.5 VP, je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- 12.10 Při ukončení smlouvy je účastník povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od ukončení smlouvy, vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Věci nevrácené v uvedeném termínu budou poskytovatelem účastníkovi vyfakturovány.

13 Reklamacce

- 13.1 Pokud účastník dojde k názoru, že poskytovatel nepostupuje podle smlouvy a nedostatek nelze odstranit přímou dohodou, uplatní u poskytovatele reklamaci některé z těchto skutečností:
- a) reklamaci vad poskytnuté služby;
 - b) reklamaci vyúčtování cen za poskytnuté služby.
- 13.2 Reklamaci uplatňuje účastník písemným sdělením podepsaným kontaktní osobou, pověřeným zástupcem nebo oprávněným zástupcem účastníka prokazatelně zaslaným poskytovateli způsobem dle odst. 17.1 a), b) VP. Reklamaci je nutno uplatnit do 2 měsíců od vystavení příslušného vyúčtování, ve kterém reklamovaná skutečnost měla být zohledněna, jinak právo na reklamaci zanikne.
- 13.3 Poskytovatel rozhodne o uznání nebo neuznání reklamace a do 1 měsíce po doručení reklamace písemně nebo prostřednictvím elektronické pošty informuje o výsledku posouzení účastníka. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, rozhodne poskytovatel o uznání nebo neuznání reklamace do 2 měsíců ode dne doručení reklamace.
- 13.4 Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na splatnost účtovaných částek. V případě, že je uznána reklamace ohledně výše vyúčtované částky nebo způsobu vyúčtování, poskytovatel vrátí případný přeplatek účastníka z toho plynoucí, a to do 30 kalendářních dnů po rozhodnutí na bankovní účet účastníka. Na základě dohody s účastníkem může poskytovatel přeplatek vrátit účastníkovi formou odečtu z částky poplatků za službu účtované v nejbližším následujícím účtovacím období.
- 13.5 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace může účastník podat námitku u odboru Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast.

13.6 Reklamacce zařízení dodaných účastníkovi poskytovatelem se řídí ustanoveními Občanského zákoníku.

14 Odpovědnost za škodu

14.1 Smluvní strana odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku vzniklou prokazatelně jejím zaviněním druhé straně, a to s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je odpovědná smluvní strana povinna uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši 1.000.000,- Kč. Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk ani za jiné škody.

14.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi/uzivateli vznikne následkem poruchy, opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části, vyjma škody vzniklé účastníkovi/uzivateli na jeho zařízení prokazatelným zaviněním poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu, která účastníkovi/uzivateli vznikne následkem útoku hackerů, DDoS útoků nebo je způsobena počítačovými viry.

14.3 Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu zaviněnou poskytovatelem, účastník zaplatí částku v příslušné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.

14.4 Jakmile poskytovatel uzná nebo účastník prokáže škodu zaviněnou účastníkem poskytovatelem, příslušná částka za škodu se použije k vyrovnání splatných pohledávek poskytovatele za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k vyrovnání částky za škodu nepostačí, poskytovatel odečte částku v příslušné výši nebo její zbytek od částky účtované účastníkovi za služby v nejbližším následujícím účtovacím období. Pokud to k vyrovnání částky za škodu nepostačí, zbylou část převede bankovním převodem do konce bezprostředně následujícího účtovacího období na účet účastníka.

14.5 Pokud je smlouva ukončena před uhrazením částky za škodu, poskytovatel uhradí zbytek částky za škodu do 30 kalendářních dnů po ukončení smlouvy bankovním převodem na účet účastníka.

15 Ostatní ustanovení

15.1 V případě prodeje technického zařízení/zboží poskytovatelem účastníkovi nabude vlastnické právo k danému technickému zařízení účastník úplným zaplacením kupní ceny.

15.2 Smluvní vztah mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak Zákonem o elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem.

15.3 Smlouva může být uzavřena v českém i anglickém jazyce. V případě, že je podepisováno i vyhotovení v anglickém jazyce, je rozhodné české znění.

15.4 Všechna ustanovení smlouvy budou vykládána v souladu s účelem, pro který je smlouva uzavírána.

15.5 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují v případě potřeby neplatné ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit.

15.6 Všechny spory, vzniklé z těchto smluv nebo v souvislosti s nimi, budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou.

16 Důvěrnost informací

16.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

16.2 Za obchodní tajemství ve smyslu odst. 16.1 VP se nepovažuje údaj, který má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:

- údaj je před sdělením již veřejně známý nebo veřejně dostupný;
- údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů - v takovém případě je sdělující smluvní strana povinna druhou stranu informovat;
- údaj byl sdělujícím znám ještě před uzavřením smluvního vztahu s druhou stranou.

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

17 Komunikace mezi smluvními stranami

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

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

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

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

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

17.5 Faktury za vyučování služeb a ostatní služby zasílá poskytovatel účastníkovi elektronickou poštou na emailovou adresu určenou účastníkem pro zasílání účetních dokladů. Pokud požaduje účastník zasílání faktur za vyučování služeb a ostatních služeb v listinné podobě

prostřednictvím pošty, může mu poskytovatel účtovat poplatek dle aktuálního Ceníku administrativních poplatků.

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

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

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

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

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

- 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 dostatečně určitý, jasný a srozumitelný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany;
- do 2 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle odst. 17.8 VP. Pokud kterákoli z uvedených podmínek není splněna, předběžná informace nemusí být příjemce akceptována.

17.10 V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce a na vnitřním trhu, (eIDAS) a zákonem č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, mohou být dokumenty, navazující na smlouvu a s ní související (předávací protokoly, dodatky ad.) smluvními stranami podepsány elektronickým podpisem prostřednictvím služeb Adobe Sign nebo Circularo. V takovém případě bude za dostatečnou oběma smluvními stranami uznána identifikace podepisující osoby prostřednictvím emailové adresy. Závazným důkazem autenticity podpisu bude: 1) kombinace elektronicky podepsaného dokumentu a konečné zprávy auditu, oboje elektronicky podepsané Adobe Sign <adobe-sign-certified@adobe.com> nebo 2) kombinace elektronicky podepsaného dokumentu a auditní zprávy o podpisu (Audit trail), oboje elektronicky podepsáno Circularo Europe s.r.o.

18 Zvláštní ustanovení týkající se smluv uzavíraných se spotřebitelem

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

18.2 Sdělení před uzavřením smlouvy:

- Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby.
- Případná povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu je požadována v případě individuálních a specifických požadavků ze strany účastníka nebo v případě dle odst. 9.8 VP.
- Nejkratší doba, po kterou bude smlouva strany zavazovat, je upravena v rámci jednotlivých smluv.
- Údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno účtovací období, kterým je jeden měsíc, je upraven v rámci jednotlivých smluv.
- Je-li účastníkem spotřebitel, má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14ti dní. Podmínky, lhůty a postupy pro uplatnění tohoto práva jsou obsaženy v odst. 18.3 VP.
- V případě odstoupení od smlouvy ponese účastník spotřebitel náklady spojené s případným navrácením zboží a v případě smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředků komunikace na dálku náklady za případné navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- V případě odstoupení od smlouvy je účastník spotřebitel povinen uhradit poměrnou část ceny za poskytování služby, jejíž plnění již začalo.
- Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů: Účastník spotřebitel se může obrátit se svojí stížností na poskytovatele prostřednictvím emailu, faxu, doporučené pošty či telefonicky. Dále se účastník spotřebitel, v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, může se svojí stížností (se svým podnětem) obrátit na Český telekomunikační úřad (internetové stránky Českého telekomunikačního úřadu: www.ctu.cz) v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací a na Českou obchodní inspekci

- (internetové stránky České obchodní inspekce: www.coi.cz) v případě ostatních sporů jako na příslušné subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
- i) Uzavírat smlouvu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku mohou pouze osoby, které jsou k těmto právním úkonům způsobilé. Nezletilí mohou uzavírat smlouvu pouze v rozsahu jejich způsobilosti ve smyslu § 31 a § 32 Občanského zákoníku (dále jen „OZ“). Osoba vykonávající dohled nad nezletilým odpovídá za škody vzniklé poskytovateli jednáním nezletilého dle § 2920 a § 2921 OZ.
 - j) Uzavřená smlouva je poskytovatelem archivována elektronicky, prostřednictvím systému poskytovatele, po dobu nejméně 2 let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění. Poskyvatel umožní účastníkovi spotřebiteli přístup k uzavřené smlouvě formou výpisu z elektronického systému poskytovatele.
 - k) Smlouvu může účastník spotřebitel uzavřít pouze v jazyce českém. Pokud vznikne pro potřebu účastníka spotřebitele překlad textu smlouvy, platí výklad smlouvy v českém jazyce.
 - l) Postup vedoucí k uzavření smlouvy je patrný z těchto VP, z provozních podmínek jednotlivých služeb a z procesu objednávání na internetových stránkách poskytovatele. Účastník má možnost objednávku před jejím odesláním zkontrolovat a v případě potřeby změnit či opravit.
- 18.3 Odstoupení od smlouvy ze strany účastníka spotřebitele
- a) V případě uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má účastník spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14-ti dnů ode dne uzavření smlouvy.
 - b) Účastník spotřebitel může od smlouvy odstoupit prostřednictvím elektronické pošty na adrese sales@wia.cz, faxu uvedeného na internetových stránkách poskytovatele, korespondenčně na adrese: WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč, nebo osobně
 - c) na adrese: WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč. V odstoupení od smlouvy uvede účastník spotřebitel číslo smlouvy, případně číslo objednávky, číslo bankovního účtu pro případné vrácení peněz, kontaktní údaje (email, telefon) a přiloží kopii smlouvy.
 - d) Odstoupí-li účastník spotřebitel od smlouvy, zašle doporučenou poštu na adresu: WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč, nebo předá poskytovateli na adrese WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14ti dnů od odstoupení od smlouvy, zařízení zapůjčené od poskytovatele za účelem poskytování služby, případně zboží, které od poskytovatele obdržel (úplně, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal) a to na své náklady.
 - e) Odstoupí-li účastník spotřebitel od smlouvy, dle které bylo účastníkovi spotřebiteli dodané rovněž zařízení (zboží), poskyvatel není povinen vrátit přijaté peníze prostředky za toto zboží účastníkovi spotřebiteli dříve, než mu účastník spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží poskytovateli odeslal.
 - f) Účastník spotřebitel bere na vědomí, že odpovídá poskytovateli za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.
- 18.4 Účastník spotřebitel uzavřením smlouvy s poskytovatelem výslovně žádá poskytovatele, aby poskyvatel, v souladu s ustanovením § 1823 OZ, započal s poskytováním služeb ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy. Účastník spotřebitel bere na vědomí, že odstoupí-li od smlouvy, uhradí poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.
- 18.5 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskyvatel právo účtovat účastníkovi, který je spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby, do konce sjednané minimální doby užívání služby, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti cenikové ceně, nelze určit výši úhrady z cenikové ceny.
- 18.6 V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskyvatel právo účtovat účastníkovi, který je spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy, do konce sjednané doby trvání
- smlouvy, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti cenikové ceně, nelze určit výši úhrady z cenikové ceny.
- 18.7 Účastník spotřebitel je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu určitou za stejných podmínek jako smlouvu na dobu neurčitou, tedy postupem dle odst. 12.4 VP a za použití podmínky dle odst. 18.5 VP.
- 18.8 Poskyvatel je povinen informovat účastníka spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o bližícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník spotřebitel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

19 Závěrečná ustanovení

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

Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1.1.2021.

1 Úvodní ustanovení

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

2 Definice pojmů

- 2.1 Všeobecné podmínky: Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- 2.2 Provozní podmínky: Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet společnosti WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- 2.3 Podmínky: Souhrnné Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.
- 2.4 Koncové zařízení: Zařízení poskytovatele umístěné v lokalitě uživatele, na kterém dochází k poskytnutí přístupu ke službě. Účastník nesmí žádným způsobem zasahovat do fyzické instalace nebo konfigurace koncového zařízení ani umožnit třetí osobám přistup (fyzicky ani vzdáleně) k těmto zařízením, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel. Účastník je povinen zajistit na své náklady bezvýhradně napájení koncového zařízení a držet se bezúvodného odpojení koncového zařízení od elektrické sítě.
- 2.5 Koncový bod služby: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve smlouvě nebo technickém projektu uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem port v koncovém zařízení nebo zabezpečená WiFi síť koncového bodu.
- 2.6 Síť uživatele: Zařízení, případně soubor zařízení, která jsou připojena za koncovým bodem služby nebo zařízení připojená do WiFi sítě koncového bodu. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.7 Služba: Zprostředkování přístupu uživatelů k síti Internet (přeprava informací uživatele z/do sítě Internet) při využití datové sítě poskytovatele.
- 2.8 Závada: Přerušování služby nebo provoz služby, při němž jsou hodnoty parametrů provozu služby mimo povolené meze.
- 2.9 Maximální rychlost služby: Maximální rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která odpovídá přenosovým možnostem technologie použité při poskytování služby v kombinaci s fyzikálními vlastnostmi přípojného vedení a koncového bodu služby. Maximální rychlost služby představuje teoretické maximum rychlosti pro výběr poskytované služby a může se v průběhu času měnit zejména v závislosti na změnách fyzikálních vlastnostech přípojného vedení. Maximální rychlost v okamžiku uzavření smlouvy je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.10 Inzerovaná rychlost služby: Inzerovaná rychlost služby je rychlost odpovídající maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) dat uvedené v parametrech varianty služby, kterou si účastník zvolil při uzavření smlouvy/objednávky. Inzerovaná rychlost služby je menší nebo rovna Maximální rychlosti služby a je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.11 Běžně dostupná rychlost služby: Běžně dostupná rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota běžně dostupné rychlosti alespoň 60% hodnoty Inzerované rychlosti služby a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- 2.12 Minimální rychlost služby: Minimální rychlosti služby se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel zavazuje uživateli poskytnout. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota minimální rychlosti služby alespoň 30 % hodnoty Inzerované rychlosti služby.
- 2.13 Hodnoty běžně dostupných rychlostí a minimálních rychlostí v závislosti na inzerované rychlosti jsou následující:

Inzerovaný rychlost (download/upload v Mbps)	Běžně dostupná rychlost (download/upload v Mbps)	Minimální rychlost (download/upload v Mbps)
2 / 2	1,2 / 1,2	0,6 / 0,6
5 / 5	3 / 3	1,5 / 1,5
10 / 10	6 / 6	3 / 3
15 / 15	9 / 9	4,5 / 4,5
20 / 20	12 / 12	6 / 6
25 / 25	15 / 15	7,5 / 7,5
30 / 30	18 / 18	9 / 9
40 / 40	24 / 24	12 / 12
50 / 50	30 / 30	15 / 15
100 / 100	60 / 60	30 / 30
150 / 150	90 / 90	45 / 45
200 / 200	120 / 120	60 / 60
300 / 300	180 / 180	90 / 90
400 / 400	240 / 240	120 / 120
500 / 500	300 / 300	150 / 150
1 000 / 1 000	600 / 600	300 / 300
2 000 / 2 000	1 200 / 1 200	600 / 600
4 000 / 4 000	2 400 / 2 400	1 200 / 1 200

- 2.14 Skutečně dosahovaná rychlost: Skutečně dosahovaná rychlost se rozumí rychlost služby dosahovaná při používání služby uživatelem. Protože síť Internet je decentralizována byla jako referenční hodnota pro určení Skutečně dostupné rychlosti stanovená rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat mezi koncovým bodem služby a servery měřící aplikace Netmet.cz. Měření skutečně dosahované rychlosti probíhá v jinak nezatíženém koncovém bodě služby aplikací netmet.cz, běžící na zařízení s dostatečným výpočetním výkonem a kapacitou síťového rozhraní převyšující běžně dostupnou rychlost min. o 30 % na kterém bude spuštěna pouze měřící aplikace. Výsledná skutečně dosahovaná rychlost je pak průměr ze tří po sobě jdoucích měření s připočtením odchylky aplikace netmet.cz (10 % - 30 %). U služeb s Inzerovanou rychlostí vyšší než 100 Mbps musí být zjištěni Skutečně dosahované rychlosti provedeno měřícím zařízením s dedikovanou hardware. Podrobnější instrukce pro zjišťování skutečně dosahované rychlosti jsou uvedeny v doporučené metodice ČTÚ na adrese <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsahove/stranky/9377/soubory/mereni-datovy-chparametrustipno-mociprotokoloverze2.0.pdf>.
- 2.15 Velká trvalá odchylka: Za velkou trvalou odchylku od Běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby, tj. pokles Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu Běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 2.16 Velká opakující se odchylka: Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu Běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 2.17 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z všeobecných podmínek, případně ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.

3 Zřízení služby

- 3.1 Poskytovatel a účastník uzavřou Smlouvu o připojení k síti Internet nebo Smlouvu o poskytování služby WIA MAX nebo Rámcovou smlouvu s jednotlivými technickými specifikacemi. V případě nestandardního technického řešení může být ke smlouvě přiložen technický projekt, který obsahuje popis technického řešení požadavků účastníka na provozní parametry služby.
- 3.2 Poskytovatel zřizuje koncový bod na základě údajů ve smlouvě, příp. technického projektu.
- 3.3 Zřízení koncového bodu v termínu je podmíněno tím, že účastník:

- a) ve smlouvě nebo v technickém projektu přesně a definitivně určil jeho umístění;
 - b) zajistil souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s instalací, pokud je nutný;
 - c) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování technického projektu, pokud je nutný;
 - d) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, pokud jsou nutná;
 - e) odsouhlasil technický projekt, pokud byl zpracován;
 - f) zajistil prostředí pro jeho instalaci;
 - g) umožnil přístup do prostor, kde bude umístěn.
- 3.4 Po zřízení koncového bodu poskytovatel nakonfiguruje a zprovozní službu.
 - 3.5 Po zprovoznění služby pověřené osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíše Předávací protokol. Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo jejím prvním využitím.
 - 3.6 Termíny zřízení služby resp. zřízení změny služby platí pouze za předpokladu, že existuje souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, a že úřední povolení jsou vydána v základní správní lhůtě.

4 Změna parametrů služby

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

5 Zrušení služby

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

6 Provoz služby

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

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

kde: T_S = doba trvání služby v měsíci
 T_N = doba nedostupnosti služby

- Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhlené na tři desetinná místa.
- 6.5 Doba trvání služby v měsíci T_S je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.
- 6.6 Doba nedostupnosti služby T_N je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele.
- 6.7 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník na požádání bezodkladně neumožnil poskytovateli provést servisní zásah na zařízení poskytovatele umístěném v lokalitě koncového bodu uživatele.
- 6.8 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen účastníkově oznámit alespoň 3 pracovní dny předem zasláním emailu na adresu uvedenou v technickém projektu nebo ve smlouvě. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci T_S .
- 6.9 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášena distribuční sítí poskytovatele a všestříhací evidenci vyžadovanou zákonem.
- 6.10 Účastník je povinen učinit dostatečná opatření pro zabránění zneužití služby k obtěžování, omezování, případně ohrožování ostatních uživatelů sítě Internet a to zejména rozesíláním nevyžádané elektronické pošty a útoky na hmotné i duševní vlastnictví ostatních uživatelů. Pokud bude takové zneužití objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn učinit kroky nutné k zamezení pokračování takové činnosti. Účastník je povinen aktivně spolupracovat při realizaci opatření, která zneužití služby zabrání. Účastník nese veškerou odpovědnost za škody způsobené zneužitím poskytované služby.
- 6.11 V případě, že služba vykazuje velkou trvalou odchylku nebo velkou opakující se odchylku, má účastník právo tento stav nahlásit poskytovateli jako závadu služby.

7 Provozní dohled a servis

- 7.1 Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra (NOC) nepřetržitý dohled nad provozem služby, technickou podporu a přijímá jeho prostřednictvím hlášení závad.
- 7.2 Poskytovatel zajišťuje znovuzprovoznění služby v případě, že závada je zjištěna na straně poskytovatele. Závada, o níž poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně poskytovatele nebo že ji zavinil účastník, či uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závad.
- 7.3 Oznámení vzniku závady probíhá mezi kontaktní osobou účastníka a operátorem zákaznické linky poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, oznámí to bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Účastník oznámí závadu teprve až prověří, že závada není na jeho straně.
- 7.4 U sdělení spojených se vznikem nebo opravou závady se zásadně předpokládá, že na jejich základě budou vzneseny právní nároky. Proto se oznamují postupem uvedeným ve všeobecných podmínkách, s tím, že obsah sdělení musí mít tyto náležitosti:
 - a) identifikace účastníka a smlouvy;
 - b) identifikace služby (tj. adresa umístění koncového bodu);
 - c) identifikace zařízení nebo koncového bodu, na němž se projevuje závada;
 - d) popis závady;
 - e) čas, kdy se závada projevila;
 - f) čas odeslání sdělení;
 - g) jméno a podpis kontaktní osoby a spojení na ni.
- 7.5 Pokud by forma sdělení podle předchozího odstavce způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze sdělit předběžnou informaci definovanou ve všeobecných podmínkách jinou efektivnější cestou.
- 7.6 Vznik závady je určen okamžikem označeným T_0 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravdivosti nebo přerušování provozu služby.
- 7.7 V případě, že účastník neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v prostorách koncového bodu uživatele, čas T_0 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn.

- 7.8 Okamžik znovuzprovoznění je určen okamžikem označeným T_{OPRAVY} , kdy poskytovatel sdělí účastníkovi, že závada byla odstraněna.
- 7.9 Pokud účastník během 15 minut po T_{OPRAVY} oznámí poskytovateli a poskytovatel poté objektivně zjistí, že se závada stále projevuje, má se za to, že T_{OPRAVY} dosud nenastal. Pokud se závada projevuje později, považuje se za závadu novou.
- 7.10 Období mezi okamžikem T_0 a T_{OPRAVY} se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti služby započítává do doby nedostupnosti služby T_N v případě, že závada má příčinu na straně poskytovatele.
- 7.11 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, uživatel, případně, že závada vůbec nenastala.
- 7.12 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku nebyly dodrženy podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodě služby, je považována za závadu na straně účastníka.
- 7.13 V případě sporu o existenci nebo lokalizaci závady je poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika.
- 7.14 Pokud účastník nebo uživatel opakovaně záměrně narušuje funkci zařízení poskytovatele (např. vypínáním, restarty, apod.) ztrácí nárok na podání informace o vzniku závady. O této skutečnosti je poskytovatel povinen informovat technický kontakt účastníka. Čas vzniku závady je v těchto případech dán nahlášením závady účastníkem.
- 8 Podmínky pro instalaci a provoz zařízení poskytovatele**
- 8.1 Účastník zajistí dostatečný prostor pro umístění zařízení poskytovatele. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci a musí splňovat následující kritéria:
- teplota v rozmezí 0 °C - 30 °C, při instalované tepelné zátěži 2000 W nepřekročí 35 °C;
 - relativní vlhkost vzduchu v rozsahu 10% až 80% nekondenzující;
 - zařízení nebude vystaveno působení tekoucí, zatékající ani stříkající vody ani plyných a kapalných chemikálií;
 - prašnost v prostředí bude odpovídat prostředí AB5 a AE1 dle ČSN;
- 8.2 Účastník zajistí pro provoz zařízení poskytovatele na své náklady přípojku napájení ss 48V/40A nebo st 230V/10A. Pro připojení měřicích a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu.
- 8.3 Účastník definuje v místnosti instalace uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně zapojená zařízení uživatele.
- 9 Provoz zařízení poskytovatele**
- 9.1 Účastník ani uživatel nesmí jakýmkoli způsobem zasahovat do zařízení umístěných od koncového bodu služby směrem do sítě poskytovatele. Bude-li takový zásah objektivně zjištěn, ztrácí účastník nárok na započtení všech období trvání závad, od objektivně stanoveného okamžiku neoprávněného zásahu do uvedení ovlivněných zařízení do stavu považovaného poskytovatelem za řádný, do doby nedostupnosti služby T_N . Poskytovatel se zavazuje zajistit uvedení zařízení do řádného stavu v nejbližším možném termínu..
- 9.2 Účastník ani uživatel nemá oprávnění jakýmkoli způsobem monitorovat provoz v síti poskytovatele za koncovým bodem služby. Bude-li takové jednání objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn provést veškerá opatření k jeho zamezení.

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1.6.2021.

Vývodní prohlášení

Společnost WIA spol. s r.o., se sídlem Praha 1, Vojtěšská 231/17, PSČ 11000, IČ: 26703297, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. C 88450, (dále jen „WIA“) v souvislosti s poskytováním služeb elektronických komunikací a služeb s přidanou hodnotou zpracovává veškeré osobní, identifikační, provozní a lokalizační údaje účastníků (smluvních uživatelů nebo též zákazníků) v souladu s platnými právními předpisy, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů a nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“) a dále v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů v platném znění.

V souladu s ustanovením čl. 13 GDPR poskytuje WIA svým zákazníkům jako subjektům údajů následující informace. Tento dokument je veřejný a slouží k řádnému informování o rozsahu, účelu, době zpracování osobních údajů a k poučení o právech zákazníků WIA v souvislosti s jejich ochranou.

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

Důvod a účel zpracování osobních údajů

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

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

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

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

- pro obchodní a marketingové účely

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

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

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

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

Způsob poskytnutí zpracovávaných údajů:

Údaje poskytuje zákazník společnosti WIA prostřednictvím:

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

Rozsah zpracovávaných údajů:

Společnost WIA zpracovává tyto údaje o svých zákaznících:

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

Prostředky, způsob zpracování osobních údajů

WIA zpracovává osobní údaje manuálně a elektronicky.

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

Doba zpracování osobních údajů

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

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

Přístup k osobním údajům

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

Monitorování komunikace

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

Souhlas se zpracováním osobních údajů

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

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

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

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

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

Práva zákazníka a další informace

Zákazník má právo:

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

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

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

Závěrečná ustanovení

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

Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti 25.05.2018.

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

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

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky služeb WIA Voice a SIPY doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky služeb WIA Voice a SIPY popisují podmínky provozu služeb WIA Voice a SIPY – telefonování prostřednictvím sítě Internet, podle nichž postupuje poskytovatel při poskytování těchto služeb a účastník při jejich používání.
- 1.3 Tyto provozní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služby WIA Voice nebo Smlouvy o poskytování služby SIPY uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem.

2 Definice pojmů

- 2.1 Všeobecné podmínky: Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- 2.2 Provozní podmínky: Provozní podmínky služeb WIA Voice a SIPY společnosti WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- 2.3 Podmínky: Souhrnné Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.
- 2.4 Služba: Služba WIA Voice, dříve nazývaná také SIPY je poskytována jako veřejně dostupná telefonní služba (VoIP) nebo ostatní hlasová služba. Účastníkovi je přiděleno telefonní číslo dle místní příslušnosti nebo negeografické číslo SAC 910 nebo speciální číslo (např. SAC 8xx) a je mu umožňován příjem a uskutečňování telefonních hovorů.
- 2.5 Koncový bod služby je rozhraní mezi telekomunikačními zařízeními uživatele a poskytovatele na ukončujícím zařízení poskytovatele. Pokud technický projekt nestanoví jinak, stává se jím rozhraní SIP serveru poskytovatele. Poskytovatel zaručuje účastníkovi smlouvené vlastnosti rozhraní v koncovém bodu služby a odpovídá za provoz služby se smlouvenými parametry.
- 2.6 Ukončující zařízení je telekomunikační zařízení poskytovatele umístěné před koncovým bodem služby, které vzájemně propojuje distribuční síť poskytovatele se sítí uživatele, resp. sítí Internet a umožňuje tak uživateli využívání služby.
- 2.7 Koncové zařízení je telefonní přístroj, fax, softwarový telefon nebo jiné poskytovatelem schválené zařízení, prostřednictvím kterého je služba poskytována. Koncové zařízení pro službu typu VoIP musí podporovat protokol SIP.
- 2.8 Uživatelský účet je rozhraní na internetových stránkách poskytovatele (voice.wia.cz nebo www.sipy.cz), jehož prostřednictvím může účastník získávat informace u využívání služby a nastavovat některé parametry služby.
- 2.9 Síť uživatele je zařízení, případně soubor zařízení uživatele, které je připojeno za koncovým bodem služby. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.10 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z všeobecných podmínek, případně ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.

3 Zřízení služby

- 3.1 Poskytovatel a účastník uzavřou Smlouvu o poskytování služby nebo Rámcovou smlouvu o poskytování služby s jednotlivými technickými specifikacemi. Je-li ke smlouvě přiložen technický projekt, který obsahuje popis technického řešení požadavků účastníka na provozní parametry služby, zřizuje poskytovatel koncový bod služby na základě tohoto projektu. Není-li ke smlouvě technický projekt přiložen, považuje se za koncový bod služby SIP server poskytovatele.
- 3.2 Zřízení koncového bodu služby poskytovatelem v termínu uvedeném ve smlouvě je podmíněno tím, že účastník:
 - a) v technickém projektu přesně a definitivně určil jeho umístění;
 - b) zajistil souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s instalací, pokud je nutný;
 - c) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování technického projektu, pokud je nutný;
 - d) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, pokud jsou nutná;
 - e) odsouhlasil technický projekt, pokud byl zpracován;
 - f) zajistil prostředí pro jeho instalaci podle podmínek uvedených v části 5.;
 - g) umožnil přístup do prostoru, kde bude umístěn.
- 3.3 Po zřízení koncového bodu služby poskytovatel nakonfiguruje a zprovozní službu.
- 3.4 Po zprovoznění služby pověřené osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší předávací protokol. Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném předávacím protokolu nebo dnem prvního použití služby.

4 Změna parametrů služby

- 4.1 Při změně parametrů služby obě smluvní strany podepíší, na základě požadavku účastníka zpracovaný, dodatek smlouvy nebo novou technickou specifikaci.
- 4.2 Na základě dodatku smlouvy nebo nové technické specifikace poskytovatel provede změnu. V případě, že jde o změnu umístění koncového bodu služby, pro nové umístění platí podmínky jako při zřízení služby. Po zprovoznění změny služby kontaktní osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší předávací protokol. Změna služby je provedena dnem uvedeným v podepsaném předávacím protokolu nebo dnem prvního použití změněné služby. Pokud smlouva nestanoví jinak, začíná být služba zpoplatňována podle změněných parametrů dnem provedení změny služby.
- 4.3 Náklady spojené s přemístěním nebo změnou služby hradí v plné výši účastník.

5 Zrušení služby

- 5.1 Poskytování služby a její účtování skončí dnem, kdy uplynula výpovědní lhůta. Nároky smluvních stran na neuskutečnění plnění a nesplnění závazky vyplývající ze smlouvy tím nejsou dotčeny a musejí být vyrovnány způsobem stanoveným ve smlouvě, zvláštní dohodou smluvních stran nebo zákonem.

6 Provoz služby

- 6.1 Služba je poskytována po 24 hodin denně s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.
- 6.2 Doba pro plánovanou údržbu je obdobi než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen účastníkovi oznámit alespoň 3 dny předem zasláním emailu na adresu uvedenou ve smlouvě nebo v technickém projektu. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována.
- 6.3 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášená distribuční sítí poskytovatele a věst jejich evidenci vyžadovanou zákonem.
- 6.4 Účastníkovi je v rámci služby poskytován přístup k číslům tísňového volání. Údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání jsou poskytovány v případě, že účastník tyto údaje zadá v uživatelském portálu. Přístup k číslům tísňového volání může být omezen v případě omezení, zablokování či dočasného pozastavení poskytování služby.

7 Provozní dohled a servis

- 7.1 Oznamování vzniku závady probíhá mezi kontaktní osobou účastníka a operátorem zákaznické linky poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, oznámí to bez zbytečného prodloužení druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závadu teprve až prověří, že závada není na jeho straně.
- 7.2 Zásady pro sdělení předávaná mezi smluvními stranami jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách.
- 7.3 V případě, že účastník neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení koncového bodu služby umístěných v prostorách uživatele, nenese poskytovatel odpovědnost za nefunkčnost služby až do okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn.
- 7.4 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené s zjišťováním a s odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, uživatel, případně že závada vůbec nenastala.
- 7.5 Závada způsobená třetí stranou, v jejímž důsledku poskytovatel nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodě uživatele, je považována za závadu na straně účastníka.

- 7.6 V případě sporu o existenci nebo lokalizaci závady je poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí názor poskytovatele, postupuje se podle odst. 7.4 a 7.5.
- 7.7 Pokud účastník nebo uživatel opakovaně záměrně narušuje funkci zařízení poskytovatele (např. vypínáním, restarty, apod.) ztrácí nárok na podání informace o vzniku závady poskytovatelem (provozní dohled). O této skutečnosti je poskytovatel povinen informovat technický kontakt účastníka. Čas vzniku závady je v těchto případech dán nahlášením závady účastníkem.

8 Podmínky pro instalaci a provoz zařízení poskytovatele

- 8.1 Účastník zajistí dostatečný prostor pro umístění telekomunikačních zařízení Poskytovatele. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.
- 8.2 Teplota v provozní místnosti neklesne pod 0° C a ani při instalované tepelné zátěži 2 000 W nepřekročí +35° C.
- 8.3 Vlhkost v provozní místnosti bude v rozsahu 10% až 80% nekondenzující. Zařízení nebude vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.
- 8.4 Prašnost v provozní místnosti bude odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN.
- 8.5 Pokud smlouva nestanoví jinak, zajistí účastník pro provoz technologie poskytovatele na své náklady a bude dodávat napájení ss 48V/40A nebo st 230V/10A na okruhu chráněném jističem nebo napájení podle jiných požadavků případně uvedených v projektu.
- 8.6 Pro připojení měřičů a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230 V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu.
- 8.7 Veškeré elektrické rozvody, z nichž účastník napájí zařízení koncového bodu, musejí mít doklad, že na nich v předchozích dvou letech byla provedena revize elektrických zařízení.
- 8.8 Účastník definuje v místnosti instalace zařízení uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně spolupracující zařízení uživatele.
- 8.9 V případě, že je zákonem nebo jinou povinností uživatele stanoveno, že k instalaci zařízení koncového bodu je třeba povolení, poskytovatel zpracuje projekt instalace a účastník na jeho základě získá k umístění zařízení, stavebním úpravám a použití rozvodných tras souhlas majitele objektu, majitele vnitřních rozvodů, resp. potřebná úřední povolení.
- 8.10 O vydání úředního povolení může na základě plné moci účastníka požádat poskytovatel.
- 8.11 Termíny instalace uvedené ve smlouvě platí pouze za předpokladu, že existuje souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, a že úřední povolení jsou vydána v základní správní lhůtě.

9 Účtování a platby

- 9.1 Účtovány budou pouze hovory, u nichž bylo uskutečněno spojení. Tyto hovory budou účtovány podle měření délky hovoru poskytovatelem a platného ceníku poskytovatele.
- 9.2 Každý hovor se bude účtovat v reálném čase po vteřinách (vteřinová tariface), není-li ve smlouvě, technické specifikaci nebo ceníku uvedeno jinak.
- 9.3 Cena hovorného do jednotlivých destinací je uvedena v ceníku za jednu minutu. V případě vteřinové tariface se z této částky určí cena jedné vteřiny hovoru (časovým poměrem) a touto částkou se oceňuje ta část trvání hovoru, na kterou nebyla vycerpána celá minuta.
- 9.4 Je-li ve smlouvě nebo technické specifikaci sjednan minimální objem hovorného a součet skutečně provolaných částek bude nižší než minimální objem hovorného, zavazuje se účastník uhradit poskytovateli částku ve výši minimálního objemu hovorného.
- 9.5 Volání do zahraničních sítí je na vyúčtování/fakturách uvedeno jednou položkou za přidělené číslo.
- 9.6 On-line přehled provolaných minut a podrobný výpis hovorů bude účastníkovi zpřístupněn v uživatelském účtu.

10 Práva a povinnosti smluvních stran

- 10.1 Poskytovatel je oprávněn změnit číslo přidělené účastníkovi z naléhavých důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu s platnými zákony nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu.
- 10.2 Poskytovatel je povinen informovat účastníka o změně přiděleného čísla dle odst. 10.1 těchto provozních podmínek co nejdříve, avšak nejpozději dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.
- 10.3 Poskytovatel je povinen odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém telekomunikačním zařízení a své síti elektronických komunikací. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady v síti účastníka a uživatele.
- 10.4 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služby v případě existence důvodného podezření, že účastník nebo uživatel zneužívá síť el. komunikací nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:
 - a) účastník nebo uživatel úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnost, nebo se do nich zapojuje, včetně její přenosu;
 - b) účastník nebo uživatel narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup, zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systému nebo sítě, porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury;
 - c) účastník nebo uživatel uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživatelům (i mimo síť poskytovatele) nebo na čísla linek tísňového volání.
- 10.5 Účastník se zavazuje vrátit veškerá zařízení, poskytnutá účastníkovi nebo uživateli poskytovatelem, při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost poskytovatele.
- 10.6 Umožní-li účastník nebo uživatel používat službu třetím osobám, je účastník odpovědný poskytovateli za řádné používání služby a za řádnou úhradu poskytnutých služeb jako kdyby je používal sám.
- 10.7 Účastník je povinen provozovat geografická čísla pouze v rámci příslušných regionů.
- 10.8 Má-li účastník od poskytovatele zařízení v pronájmu, zavazuje se zajistit jejich běžnou údržbu (aktualizace software, výměnu baterií, výměnu spotřebního materiálu).

11 Zvláštní podmínky pro předplacené služby

- 11.1 Předplacenou službou se rozumí režim, ve kterém je služba poskytována jen do vyčerpání předplaceného hovorného (dále jen „Kredit“). Kredit lze předplátní/dobit způsobem uvedenými na internetových stránkách poskytovatele.
- 11.2 Kredit je platný po dobu 12 měsíců od jeho předplacení. V případě předplacení kreditu se lhůta platnosti kreditu, a to jak nově předplaceného, tak původního, prodlužuje o dalších 12 měsíců. Účastník tímto bere na vědomí, že v případě uplynutí stanovené lhůty stávající kredit expiruje, tj. účastník ani uživatel již nejsou oprávněni kredit využít, ani nemají nárok na jeho náhradu.
- 11.3 Poskytovatel je oprávněn neumožnit uživateli odchozí hovory nebo přerušit již probíhající hovory, bude-li zůstatek kreditu účastníka nižší než cca 1 minuta tohoto hovoru.
- 11.4 Odchozí hovory budou opět aktivovány v okamžiku, kdy dojde k připsání platby za dobítí kreditu účastníka na účet poskytovatele a identifikaci účastníka.
- 11.5 Aktuální zůstatek kreditu účastníka lze zjistit po přihlášení k uživatelskému účtu nebo zavoláním z účastnického čísla na tel. číslo 999.
- 11.6 Poskytovatel je oprávněn po 6 měsících od expirace kreditu odebrat účastníkovi přidělená telefonní čísla.
- 11.7 Poskytovatel je oprávněn po 12 měsících od expirace kreditu zrušit uživatelský účet účastníka.

12 Zvláštní podmínky pro předplacené služby s paušálem

- 12.1 Zvláštními podmínkami pro předplacené služby, které jsou uvedeny v části 11 těchto provozních podmínek, se taktéž řídí předplacené služby s paušálem.
- 12.2 Předplacenou službou s paušálem se rozumí režim, ve kterém je služba poskytována jen do vyčerpání předplaceného hovorného (dále jen kredit) a zároveň je využívání služby podmíněno automatickým a pravidelným strháváním paušální částky (dané ceníkem poskytovatele) z

kreditu účastníka. Poskytovatel je oprávněn stanovit okamžik, kdy dojde ke stržení paušální částky z kreditu účastníka.

- 12.3 Poskytovatel je oprávněn při nedostatečné výši kreditu neumožnit uživateli realizovat odchozí a příchozí hovory.
- 12.4 Odchozí hovory uživatele budou zablokovány, jestliže nastane některá z následujících situací nedostatečné výše kreditu:
- a) kredit účastníka je nižší než paušální částka, a to ve chvíli, kdy systém automaticky tuto paušální částku za využívání služby strhává;
 - b) výše kreditu účastníka je rovna nule;
 - c) účastník má záporný kredit.
- 12.5 Jestliže dojde k navýšení kreditu do 24 hodin od vzniku nedostatečné výše kreditu, jsou uživateli odchozí hovory ihned aktivovány.
- 12.6 V případě, že uplyne od některé ze situací uvedených v odst. 12.4 a) – c) těchto provozních podmínek doba delší než 24 hodin a kredit účastníka není dosud navýšen, jsou uživateli zablokovány odchozí i příchozí hovory. K odblokování odchozích a příchozích hovorů dojde do 24 hodin od navýšení kreditu účastníka.
- 12.7 Jestliže je účastníkovi nebo uživateli zasláno zařízení pro využívání předplacené služby s paušálem, bude služba aktivována následující cen po odeslání zařízení.

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 5.6.2020.

Specifikace technických a kvalitativních parametrů služby WIA - připojení k internetu

Technická specifikace

1 Popis služby

1.1 Podstatou služby je přenos dat účastníka ve formě IP datagramů mezi rozhraním na koncovém zařízení umístěném v lokalitě účastníka a libovolným zařízením přístupným přes celosvětovou síť Internet prostřednictvím symetrické přístupové rychlosti bez limitu přenosu dat a bez uplatnění tzv. Fair User Policy. Služba WIA Professional garantuje dostupnost služby a propustnost páteřních kapacit, trasy do uzlu NIX a tras k rozhraním s poskytovateli mezinárodního připojení.

2 Fyzická rozhraní

2.1 Pro Koncové rozhraní je použito jedno z IEEE standardizovaných rozhraní:

- 100Base-TX, konektor RJ-45
- 1000Base-T konektor RJ-45
- 100BASE-FX (Multi mode)
- 100BASE-LX (Single mode, 1310 nm)
- 1000BASE-LX (Single mode, 1310 nm)

3 Adresy IPv4 a IPv6

3.1 Na základě uzavřené smlouvy propůjčí poskytovatel koncovému uživateli adresy IPv4, a případně také adresy IPv6, pro zařízení uživatele.

3.2 V případě veřejných IPv4 a IPv6 adres není provoz omezován a služby, na nich provozované, jsou dostupné uvnitř i na vnějších rozhraních sítě poskytovatele v maximální možné rychlosti definované smlouvou.

4 Rychlost služby

4.1 Rychlost služby je specifikována smlouvou a určuje maximum pro součet všech IP datagramů Uživatele, které služba přenese za jednu sekundu k předávacímu rozhraní nebo od předávacího rozhraní uživatele.

4.2 Požadavky na přenos IP datagramů Uživatele nad specifikovanou rychlost nebudou vyřízeny.

5 Přenosové parametry služby

5.1 Služba standardně přenáší rámce o velikosti do 1500 bytů.

5.2 Stupeň agregace, garantované hodnoty delay, jitter, packet-loss a dostupnost jsou definovány těmito hodnotami:

agregace:	1:1
delay:	< 20ms
jitter:	< 3 ms
packet-loss:	< 0,01 %
dostupnost:	specifikováno smlouvou

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE K VEŘEJNÉ ZAKÁZCE MALÉHO ROZSAHU

Veřejná zakázka malého rozsahu (dále jen „veřejná zakázka“) zadávána nikoli v zadávacím řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, s ohledem na znění § 31 a ve spojení s § 6 tohoto zákona.

1. NÁZEV VEŘEJNÉ ZAKÁZKY MALÉHO ROZSAHU

Název veřejné zakázky:	NCO NZO Brno – datové a hlasové služby 2021
ID zakázky (Tender arena)	VZ0117182

2. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE ZADAVATELE

Obchodní firma nebo název / obchodní firma nebo jméno a příjmení:	Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů
Sídlo / místo podnikání / místo trvalého pobytu (příp. doručovací adresa):	Vinařská 965/6, Brno, PSČ 603 00
IČ:	00023850
Osoba oprávněná jednat jménem či za zadavatele:	PharmDr. Jan Šaloun, Ph.D., ředitel

3. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE OSOBY ZASTUPUJÍCÍ ZADAVATELE

Obchodní firma nebo název / obchodní firma nebo jméno a příjmení:	Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů
Sídlo / místo podnikání / místo trvalého pobytu (příp. doručovací adresa):	Vinařská 965/6, Brno, PSČ 603 00
IČ:	00023850
Osoba oprávněná za osobu zastupující zadavatele jednat:	Ing. Jaroslav Kratochvíl, náměstek ředitele pro úsek ekonomický a technický
Kontaktní osoba:	Mgr. Vojtěch Pilarš
Telefon, fax, e-mail:	+420 543 559 254, pilar@nconzo.cz

4. VYMEZENÍ PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY A PODMÍNEK PLNĚNÍ

Druh veřejné zakázky:	Veřejná zakázka na služby a dodávky
Kód a název NIPEZ:	72400000-4 Internetové služby 64210000-1 Telefonní služby a přenos dat 32500000-8 Telekomunikační přístroje na přenos dat

4.1. Předmět plnění veřejné zakázky:

Předmětem veřejné zakázky je poskytování datových a hlasových služeb zadavateli, včetně zapůjčení souboru zařízení pro IP telefonii. Pronajímatel bude zajišťovat servisní činnosti dle specifikace v této zadávací dokumentaci. Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb, včetně instalace a zprovoznění předmětu plnění.

Specifikace a technické požadavky datových a hlasových služeb:

A) Datové služby (Internetové připojení)

Připojení do sítě Internet může být realizováno optickým kabelem (FTTH) nebo radiovým připojením (v licencovaném nebo nelicencovaném pásmu) při zachování požadovaných parametrů připojení.

- Rychlost připojení: 1000 Mbps symetrické (1000 Mbps / 1000 Mbps),
- Prům. odezva do NIX.cz max. 10 ms,
- Agregace: 1:1
- Počet veřejných IP adres: 30 veřejných IP adres,
- FUP: bez omezení,
- Koncové zařízení poskytovatele: 4x Gigabit Ethernet port, GBE SFP
- Parametry VoIP: 16 hovorových kanálů SIP trunk z veřejné telefonní sítě,

Uvedené parametry a hodnoty jednotlivých položek jsou myšleny jako minimální požadované.

B) Hlasové služby (IP telefonie)

V současné době zadavatel používá telefonní čísla s provolbou: **543 559 1xx – 543 559 5xx**, kterou požaduje, aby byla přenesena k novému poskytovateli.

1. Požadavky PBX a její připojení:

- podpora až 80 souběžných hovorů,
- správa ústředny přes webové rozhraní,
- call centrum (volací fronty),
- víceúrovňovou automatickou spojovatelku,
- blacklist pro příchozí hovory,
- podrobný výpis hovorů (CDR report),
- podpora skupinového vyzvánění,
- firewall,
- podpora QoS (Quality of Service),
- podpora VLAN,
- podpora kodeků H263, H263P, H264, MPEG4,
- konstrukce ústředna – pro montáž do racku,

2. Požadavky na telefonní přístroje:

2.1. Pevný IP telefon s LCD (Spojovatelka) 1 ks

- česká lokalizace,
- napájecí síťový adaptér,
- LCD displej min. 3.6“ s podsvícením a zobrazením data a času,
- podpora expanzních modulů,
- 2x připojení ethernet RJ 45 10/100 Mbps,
- podpora síťových služeb Fixed IP, DHCP,
- podpora VoIP standardu SIPv2,
- podpora „hlasitého“ telefonování (Hands Free),
- možnost připojení náhlavní soupravy,
- možnost nastavení hlasitosti vyzvánění a hovoru,
- podpora vzdálených telefonních seznamů (XML, LDAP),

- podpora protokolů TLS, HTTPS, OpenVPN,
- podpora funkcí – přesměrování, přidržení, přepojení, ztlumení,
- podpora čekajícího hovoru,
- podpora automatického přepojení,
- možnost zasílání SMS,
- podpora IPv6,
- podpora lokálního telefonního seznamu, až 1000 kontaktů,
- podpora DTMF – RFC2833, INBAND, SIP INFO, AUTO+SIP INFO,
- podpora QoS – DiffServ, ToS, VLAN,

2.2. Rozšiřující modul s LCD 1 ks

- Grafický displej s podsvícením,
- podpora funkcí – rychlá volba, převzetí a přepojování hovorů, BLF / BLA,
- napájení modulu z IP telefonu,
- programovací tlačítka s dvojbarevnými LED diodami.

2.3. Pevný IP telefon s LCD (kancelářský) 81 ks

- česká lokalizace,
- napájecí síťový adaptér,
- LCD displej min. 2,3“ s podsvícením, se zobrazením data a času,
- 2x připojení ethernet RJ 45 10/100 Mbps,
- podpora síťových služeb Fixed IP, DHCP, PPPoE,
- podpora QoS – DiffServ, ToS, VLAN,
- podpora VoIP standardu SIPv2,
- podpora kodeků G.722, G.711 μ /A, G.723, G.726, G.729, iLBC,
- podpora „hlasitého“ telefonování,
- možnost připojení náhlavní soupravy,
- možnost nastavení hlasitosti vyzvánění a hovoru,
- podpora lokálních telefonních seznamů, až 1000 kontaktů,
- podpora vzdálených telefonních seznamů – XML, LDAP,
- historie příchozích, odchozích a zmeškaných hovorů až 100
- podpora protokolů SRTP, TLS (HTTPS, SIPS), OpenVPN,
- podpora funkcí – přesměrování, přidržení, přepojení hovoru,
- podpora DTMF – RFC2833, INBAND, SIP INFO, AUTO+SIP INFO,
- podpora čekajícího hovoru,
- podpora automatického přepojení,
- podpora SMS,
- indikace stavu pomocí LED,
- automatická konfigurace, upgrade firmware,
- podpora IPv6,
- podpora PoE napájení.

2.4. Bezdrátový IP telefon s TFT 9 ks

- česká lokalizace,
- TFT barevný displej min. 1,8“ s podsvícením,
- 1x připojení ethernet 10/100 Mbps,
- 1x rozhraní DECT GAP/CAT-iq,
- podpora síťových služeb Fixed IP, DHCP, PPPoE,
- podpora QoS – DiffServ, ToS, VLAN,
- podpora VoIP standardu SIPv2,
- podpora kodeků G.722, G.711μ/A, G.723, G.726, G.729, iLBC,
- podpora „hlasitého“ telefonování,
- možnost připojení náhlavní soupravy,
- možnost nastavení hlasitostí vyzvánění i hovoru,
- podpora lokálních telefonních seznamů, až 500 kontaktů,
- podpora vzdálených telefonních seznamů – XML, Broadsoft,
- historie příchozích, odchozích a zmeškaných hovorů až 100,
- podpora DTMF – RFC2833, INBAND, SIP INFO, AUTO+SIP INFO,
- podpora čekajícího hovoru,
- podpora automatického přepojení,
- podpora protokolů SRTP, TLS (HTTPS, SIPS), OpenVPN.

Uvedené parametry a hodnoty jednotlivých položek jsou myšleny jako minimální požadované.

C) Ostatní služby, reakční doba

Součástí předmětu plnění je konfigurace PBX a všech telefonů dle požadavků Zadavatele, instalace do RACKu, doprava na místo určení.

Zadavatel požaduje dostupnost poskytovaných služeb v minimálním rozsahu 99,7 % s reakční dobou 1 hodiny v případě zjištění poruchy.

Zadavatel požaduje zajištění servisu formou vzdálené správy v minimálním rozsahu 1 h / měsíc v pracovní dny 8:30 až 17:00, s garancí doby vyřešení požadavku do 1 pracovního dne od nahlášení požadavku. V případě nemožnosti vyřešení požadavku vzdálenou správou, účastník garantuje výjezd techniky do 2 pracovních dnů.

Zadávací dokumentace je účastníkům k dispozici na profilu zadavatele na adrese: <https://www.tenderarena.cz/profil/detail.jsf?identifikator=nconzo>.

Kontakt na osobu oprávněnou jednat ve věci poskytnutí technických informací: Mgr. Vojtěch Pilar, tel. 543 559 254, e-mail pilar@nconzo.cz.

4.2. Místo plnění:

Místem plnění je sídlo zadavatele: Vinařská 965/6, 603 00 Brno.

4.3. Doba plnění:

Termín zahájení plnění:	1. 10. 2021
Termín ukončení plnění	30. 9. 2024

4.4. Obecná ustanovení:

Vázanost účastníka nabídkou do	1. 10. 2021
--------------------------------	-------------

V případě, že zadavatel vyžaduje v nabídce podepsaný dokument, musí být tento dokument podepsán osobou oprávněnou jednat za účastníka. Pokud jedná jménem účastníka či za účastníka osoba odlišná od osoby oprávněné za účastníka jednat, musí být součástí

nabídky plná moc opravňující tuto osobu k příslušnému jednání. Tato plná moc musí být v originále nebo v úředně ověřené kopii součástí nabídky.

Účastník nemá právo na úhradu nákladů spojených s účastí na této zakázce.

Zadavatel si vyhrazuje právo na změnu, upřesnění nebo doplnění zadávacích podmínek, a to na základě žádostí zájemců o vyjasnění zadání, nebo z vlastního podnětu. Tuto změnu obsahu zadání zadavatel oznámí všem účastníkům, kteří byli k podání nabídky vyzváni. Změna bude provedena písemnou formou nejpozději do 3 dnů před uplynutím lhůty pro podání nabídek.

Zadavatel si vyhrazuje zveřejnit na svém profilu zadavatele informace o výsledku řízení, o vyloučení účastníka a o zrušení zakázky.

Zadavatel si vyhrazuje právo zrušit zadání této zakázky.

5. OBCHODNÍ PODMÍNKY

Zadavatel vymezuje obchodní podmínky v zadávací dokumentaci. Tyto obchodní podmínky budou obsaženy v návrhu smlouvy, kterou předloží účastník jako součást nabídky.

Předmět plnění veřejné zakázky viz odstavec 4.1. této zadávací dokumentace.

Termíny plnění viz odstavec 4.3. této zadávací dokumentace.

V následující části zadávací dokumentace jsou některé obchodní podmínky blíže vymezeny.

5.1. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Pro vzájemný platební styk bude použito daňových dokladů (faktur) vystavených dodavatelem. Splatnost faktury je stanovena na 21 dnů ode dne doručení objednateli. Splatností se rozumí odepsání finančních prostředků z účtu objednatele.

Objednatel souhlasí se zasíláním elektronických daňových dokladů od zhotovitele ve formátu *.pdf, odpovídajících příslušným ustanovením zákona o DPH.

Fakturace bude prováděna měsíčně na základě skutečně odebraných služeb za uplynulé období.

Daňový doklad (faktura) musí obsahovat veškeré náležitosti dle platné legislativy.

Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.

5.2. DODACÍ PODMÍNKY

Dodavatel dodá předmět plnění ve smluveném termínu na adresu umístění: Vinařská 965/6, Brno, instaluje zařízení, zaškolí obsluhu a po dobu trvání této smlouvy v obvyklé pracovní době zajistí následující:

- řádný chod zařízení a jeho provoz včasnými servisními prohlídkami a pohotovým odstraněním eventuálních závad, včetně zajištění a výměny náhradních dílů potřebných k odstranění závady,
- preventivní prohlídky zařízení spojené s výměnou náhradních dílů dle certifikovaného postupu daného výrobcem,
- poradenskou službu v závislosti na provozu zařízení či jeho příslušenství.

Objednatel je povinen mít zařízení ve svém držení a nesmí je převést na nikoho jiného, dát do zástavy, půjčit nebo jiným způsobem dát jinému k dispozici.

Objednatel si vyhrazuje právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu s maximálně tříměsíční výpovědní lhůtou bez finančního vyrovnání.

5.3. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Dodavatel zaručuje, že zajistí funkčnost předmětu smlouvy po celou dobu její platnosti. V případě nemožnosti opravit zařízení do 5 pracovních dnů od nahlášení opravy dodavatel zapůjčí odběrateli, po dobu nezbytně nutnou k opravě, adekvátní náhradní zařízení.

5.4. SANKČNÍ PODMÍNKY

Smluvní strany sjednají smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení se zaplacením daňového dokladu.

V případě nedodržení termínu opravy ze strany dodavatele se sjednává smluvní pokuta ve výši 500 Kč denně.

6. POŽADAVKY NA ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ NABÍDKOVÉ CENY

Nabídková cena bude vyčíslena stanovením jednotkových cen za předmět plnění a vynásobením předpokládaným objemem za dobu trvání smlouvy. Účastník provede výpočet nabídkové ceny na přiloženém formuláři ve formátu *.xlsx – příloha č. 2 zadávací dokumentace. Účastník použije elektronickou podobu tohoto formuláře zveřejněnou v dokumentech zakázky na profilu zadavatele (viz odstavec 4.1). Suma těchto hodnot je nabídkovou cenou, kterou účastník uvede ve formuláři „Krycí list nabídky (příloha č. 1 zadávací dokumentace). Pro posouzení nabídek je rozhodující cena bez DPH:

Další požadavky na cenu:

- Nabídková cena bude uvedena v CZK, celou částkou za celé plnění veřejné zakázky.
- Nabídková cena bude uvedena v členění: nabídková cena bez daně z přidané hodnoty (DPH), samostatně DPH včetně uvedení sazby DPH a nabídková cena včetně DPH.
- Nabídková cena bude zahrnovat veškeré náklady účastníka spojené s plněním celého předmětu veřejné zakázky.
- Účastník je povinen v nabídce uvést jednotkové ceny za požadované druhy výstupů.

Účastníkem stanovená nabídková cena je cenou nejvýše přípustnou a nepřekročitelnou po celou dobu plnění předmětu veřejné zakázky, hovorově bude účtováno dle skutečně provolaných minut.

Krycí list nabídky bude podepsán osobou oprávněnou jednat jménem či za účastníka. Pokud jedná jménem či za účastníka jiná osoba odlišná od osoby oprávněné jednat, musí být součástí nabídky plná moc opravňující tuto osobu k jednání. Tato plná moc musí být předložena v originále nebo v úředně ověřené kopii.

7. JINÉ POŽADAVKY ZADAVATELE NA PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Při převzetí předmětu smlouvy předá dodavatel objednateli doklady:

- návody na použití instalovaných zařízení,
- protokoly o provedených zkouškách (revizní zprávy, apod.).

8. POŽADAVKY NA KVALIFIKACI

8.1. Základní způsobilost účastníka.

Účastník v nabídce k prokázání základní způsobilosti předloží čestné prohlášení o své základní způsobilosti. K tomuto účelu použije přílohu č. 3 zadávací dokumentace „Čestné prohlášení o splnění základní způsobilosti účastníka“, podepsanou osobou oprávněnou jednat jménem či za účastníka. Pokud jedná jménem či za účastníka jiná osoba odlišná od osoby oprávněné jednat, musí být součástí nabídky plná moc opravňující tuto osobu k jednání. Tato plná moc musí být předložena v originále nebo v úředně ověřené kopii.

8.2. Profesní způsobilost účastníka.

Účastník v nabídce k prokázání profesní způsobilosti předloží:

- kopii výpisu z obchodního rejstříku, pokud je v něm zapsán, či výpis z jiné obdobné evidence, pokud v ní má být účastník podle právních předpisů zapsán.
- kopii dokladu o oprávnění k podnikání podle zvláštních právních předpisů v rozsahu odpovídajícím předmětu veřejné zakázky, zejména dokladu prokazující příslušné živnostenské oprávnění či licenci.

Uvedené doklady předkládá v prosté kopii.

8.3. Technická kvalifikace.

Kritérium technické kvalifikace splňuje účastník, který prokáže, že v posledních 4 letech před zahájením výběrového řízení realizoval významné služby obdobného charakteru.

Účastník prokáže splnění kritéria technické kvalifikace čestným prohlášením, které bude obsahovat seznam významných služeb realizovaných účastníkem v posledních 4 letech (01/2017–12/2020) s uvedením ceny a doby jejich poskytnutí a identifikace objednatele. Účastník splňuje toto kritérium technické kvalifikace, pokud v posledních 4 letech realizoval alespoň 2 služby obdobného charakteru a rozsahu. Službou obdobného charakteru a rozsahu se rozumí poskytování služeb a dodávek v oblasti internetových a telefonních služeb, ve finančním rozsahu min. 200 tis. Kč bez DPH pro jednoho objednatele.

Účastník, jehož nabídka bude vybrána jako nejvhodnější, je povinen předložit zadavateli k ověření originály nebo úředně ověřené kopie dokladů prokazujících splnění kritéria technické kvalifikace a to do dne uzavření smlouvy na předmět této veřejné zakázky.

9. ZPŮSOB HODNOCENÍ NABÍDEK

Kritériem hodnocení je ekonomická výhodnost nabídky.

9.1. Hodnotící kritéria:

Kritérium	váha	druh kritéria
A. Nabídková cena služeb	80 %	minimalizační
B. Průměr ceny za 1 min. / hovor	20 %	minimalizační

Předmětem hodnocení hodnotících kritérií jsou následující údaje:

Ad A.) V rámci dílčího hodnotícího kritéria A. Nabídková cena bude hodnocena celková výše nabídkové ceny za celé plnění předmětu veřejné zakázky v Kč bez DPH.

Ad B.) V rámci dílčího hodnotícího kritéria B. Průměr ceny za 1 min. / hovor bude hodnocen vážený průměr jednotkových cen za minutu hovoru v Kč bez DPH.

9.2. Způsob hodnocení nabídek:

Pro hodnocení nabídek zadavatel použije bodovací stupnici v rozsahu 0 až 100. Každé jednotlivé nabídce je dle dílčího hodnotícího kritéria přidělena bodová hodnota, která odráží úspěšnost předmetné nabídky v rámci každého kritéria.

Pro číselně vyjádřitelná kritéria, pro která má nejvhodnější nabídka minimální hodnotu kritéria, tj. A. Nabídková cena služeb a B. Ceny za 1 min. / hovor, získá hodnocená nabídka bodovou hodnotu, která vznikne násobkem 100 a poměru hodnoty nejvhodnější nabídky k hodnocené nabídce.

Jednotlivým hodnotícím kritériím jsou zadavatelem stanoveny váhy v procentech podle jejich důležitosti pro konkrétní zadávací řízení tak, že jejich součet je celkem 100.

Celkové bodové hodnocení kritéria bude provedeno dle tohoto vzorce:

$$\text{Počet bodů kritéria} = \frac{\text{Hodnota nejvhodnější nabídky}}{\text{Hodnota nabídky}} \times 100 \times \text{koef. váhy kritéria}$$

Koeficient váhy kritéria č. 1 = 0,8

Koeficient váhy kritéria č. 2 = 0,2

Hodnota nejvhodnější nabídky = hodnota nejnižší nabídky Kč bez DPH.

Hodnota nabídky = cena hodnoceného kritéria v Kč bez DPH hodnocené nabídky

Získaná bodová hodnota bude u každé nabídky zaokrouhlena na 1 desetinné místo.

Účastník uvede údaje, které jsou předmětem hodnocení, ve své nabídce.

Účastník není oprávněn podmínit jím uváděné údaje, které jsou předmětem hodnocení, další podmínkou. Podmínění nebo uvedení několika rozdílných hodnot je důvodem pro vyřazení nabídky a vyloučení účastníka z výběrového řízení. Obdobně bude zadavatel postupovat v případě, že dojde k uvedení hodnoty, která je předmětem hodnocení, v jiné veličině či formě než zadavatel stanovil.

10. PODMÍNKY A POŽADAVKY PRO ZPRACOVÁNÍ NABÍDKY

- 10.1. Nabídka bude předložena v originále v písemné formě a dále rovněž v elektronické formě na vhodném médiu (USB Flash Disk, CD), v českém jazyce.
- 10.2. Nabídka nebude obsahovat přepisy a opravy, které by mohly zadavatele uvést v omyl.
- 10.3. Všechny listy nabídky včetně příloh budou řádně očíslovány vzestupnou číselnou řadou a nabídka bude zajištěna proti neoprávněné manipulaci.
- 10.4. Účastník použije pořadí dokumentů specifikované v následujících bodech těchto pokynů pro zpracování nabídky:

10.4.1. Krycí list nabídky. Účastník vyplní formulář, který je součástí zadávací dokumentace. Krycí list nabídky bude podepsán osobou oprávněnou jednat jménem či za účastníka. Pokud jedná jménem či za účastníka jiná osoba odlišná od osoby oprávněné jednat, musí být součástí nabídky plná moc opravňující tuto osobu k jednání. Tato plná moc musí být předložena v originále nebo v úředně ověřené kopii.

10.4.2. Obsah nabídky. Nabídka bude opatřena obsahem s uvedením čísel listů u jednotlivých oddílů (kapitol).

10.4.3. Doklady a dokumenty k prokázání splnění kvalifikace.

Čestné prohlášení o splnění základní způsobilosti účastníka podepsané osobou oprávněnou jednat jménem či za účastníka, dle odst. 8. 1. zadávací dokumentace.

Doklady o splnění profesní způsobilosti účastníka v prosté kopii, dle odst. 8. 2. zadávací dokumentace.

Čestné prohlášení o splnění kritéria technické kvalifikace dle odst. 8. 3. zadávací dokumentace.

10.4.4. Hodnoty hodnotících kritérií.

V této části účastník uvede položkový rozpočet ceny za celý předmět plnění. K výpočtu nabídkové ceny účastník použije formulář, který je přílohou č. 2 této zadávací dokumentace, podepsaný osobou oprávněnou jednat za účastníka.

10.4.5. Podepsaný návrh Smlouvy na předmět zakázky.

Účastník v nabídce předloží návrh smlouvy, podepsaný osobou oprávněnou jednat jménem či za účastníka. Pokud jedná jménem či za účastníka jiná osoba odlišná od osoby oprávněné jednat, musí být součástí návrhu Smlouvy plná moc opravňující tuto osobu k jednání. Tato plná moc musí být předložena v originále nebo v úředně ověřené kopii.

Návrh smlouvy musí v plném rozsahu respektovat obchodní podmínky stanovené v oddíle 5 této zadávací dokumentace. V případě nesplnění této podmínky může zadavatel účastníka vyloučit.

10.4.6. Ostatní doklady a dokumenty požadované zadavatelem.

Souhlas se zveřejněním budoucího smluvního vztahu, zpracovaný na vzoru, který je přílohou č. 4 zadávací dokumentace. Souhlas bude podepsán osobou oprávněnou jednat jménem či za účastníka.

Čestné prohlášení o počtu listů nabídky zpracované na vzoru, který je přílohou č. 5 zadávací dokumentace. Čestné prohlášení bude podepsáno osobou oprávněnou jednat jménem či za účastníka.

11. DODATEČNÉ INFORMACE K ZADÁVACÍ DOKUMENTACI

Žádost o dodatečné informace k zadávací dokumentaci je možno doručit písemně (e-mail) kdykoli v průběhu lhůty pro podání nabídek, kontaktní osoba: Mgr. Vojtěch Pilař, tel: +420 543 559 254, e-mail: pilar@nconzo.cz.

Dodatečné informace k zadávacím podmínkám včetně přesného znění požadavku jsou zveřejňovány na profilu zadavatele.

Veškeré přílohy zadávací dokumentace jsou zveřejněny a k dispozici ke stažení na profilu zadavatele. Dokumenty ke stažení jsou volně přístupné. Pro další průběh výběrového řízení je potřebná úplná registrace účastníka na portálu Tender arena. Toto je důležité pro následnou evidenci nabídek a případnou další korespondenci v rámci zakázky.

Adresa profilu zadavatele: <https://www.tenderarena.cz/profil/detail.jsf?identifikator=nconzo>.

12. LHŮTA A MÍSTO PRO PODÁNÍ NABÍDEK

Lhůta pro podání nabídek: **Datum: 07. 07. 2021** **Hodina: 9:00**

Adresa pro podání nabídek: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, Vlnařská 965/6, PSČ 603 00, Brno

Místo pro příjem nabídek: podatelna v sídle zadavatele, dv. č. 110, budova B,

Nabídku doručte v uzavřené obálce označené:

Veřejná zakázka – „NCO NZO Brno – datové a hlasové služby 2021“

na níž bude uvedena kontaktní adresa účastníka, včetně IČ.

na adresu: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, sekretariát náměstka pro ekonomický a technický úsek, Vlnařská 965/6, PSČ 603 00 Brno.

Nabídku lze na uvedenou adresu doručit osobně. Nabídky zasílané poštou zasílejte tak, aby byly doručeny nejpozději den před lhůtou pro podání nabídek. V den lhůty pro podání nabídek pošta nedoručí zásilky včas (do 9:00 hod). Nabídky doručené po lhůtě nebudou přijaty do výběrového řízení.

13. DALŠÍ ČÁSTI ZADÁVACÍ DOKUMENTACE – PŘÍLOHY

- Příloha č. 1 – Krycí list nabídky.
- Příloha č. 2 – Výpočet nabídkové ceny (pouze v elektronické podobě).
- Příloha č. 3 – Čestné prohlášení o základní způsobilosti účastníka.
- Příloha č. 4 – Souhlas účastníka se zveřejněním budoucího smluvního vztahu.
- Příloha č. 5 – Čestné prohlášení o počtu listů nabídky.

Kompletní zadávací dokumentace, včetně všech příloh, je zveřejněna na profilu zadavatele Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů na adrese:

<https://www.tenderarena.cz/profil/detail.jsf?identifikator=nconzo>

ID zakázky: VZ0117182

V Brně dne 11. 6. 2021

.....
PharmDr. Jan Šaloun Ph.D.
ředitel

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 1 ZE DNE 16. 6. 2021

ZADAVATEL: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů
Sídlem: Vinařská 965/6, 603 00 Brno
Zastoupený: PharmDr. Jan Šaloun, Ph.D.
IČO: 00023850

VEŘEJNÁ ZAKÁZKA MALÉHO ROZSAHU:
NCO NZO Brno - datové a hlasové služby 2021
ID zakázky: VZ0117182

Výše uvedený zadavatel Vám v souladu se zadávací dokumentací sděluje následující vysvětlení zadávací dokumentace vztahující se k výše uvedené veřejné zakázce malého rozsahu.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 1:

... V zadávací dokumentaci pro datové a hlasové služby uvádí Zadavatel v části B) 1. Požadavky PBX a její připojení parametr Podpora až 80 souběžných hovorů. Je možné zvážit snížení tohoto parametru vzhledem k absolutnímu počtu telefonů připojených do PBX (91)? Může Zadavatel prověřit na současném hlasovém řešení tento parametr a potvrdit, že ve špičce dochází k takovému využití současných hovorů v rámci PBX? Dle zkušeností navrhuje Dodavatel snížit parametr na 30 současných hovorů. Parametr má vliv na výslednou cenu dle výběru licence PBX.“

Vysvětlení zadávací dokumentace č. 1:

Veškeré parametry technických zařízení, uvedené v zadávací dokumentaci veřejné zakázky malého rozsahu NCO NZO Brno - datové a hlasové služby 2021, jsou definitivní a Zadavatel nezvažuje změnu těchto parametrů.

S pozdravem

Ing. Adam Konečný
Národní centrum ošetřovatelství
a nelékařských zdravotnických oborů
Vinařská 965/5, 60300 Brno
Tel.: 543 559 539, e-mail: konecny.adam@nconzo.cz

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 2 ZE DNE 18. 6. 2021

ZADAVATEL: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů
Sídlem: Vinařská 965/6, 603 00 Brno
Zastoupený: PharmDr. Jan Šaloun, Ph.D.
IČO: 00023850

VEŘEJNÁ ZAKÁZKA MALÉHO ROZSAHU:
NCO NZO Brno - datové a hlasové služby 2021
ID zakázky: VZ0117182

Výše uvedený zadavatel Vám v souladu se zadávací dokumentací sděluje následující vysvětlení zadávací dokumentace vztahující se k výše uvedené veřejné zakázce malého rozsahu.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 2:

K části „Požadavky PBX a její připojení“:

... Bylo by možno při zachování ostatních požadovaných parametrů telefonie realizovat službu bez použití HW ústředny a realizovat řešení formou Centrex s virtuální ústřednou u poskytovatele služby?

Vysvětlení zadávací dokumentace č. 2:

Vzhledem k tomu, že Vámi navrhované řešení by nesplňovalo podmínky zadávací dokumentace, Zadavatel toto řešení neakceptuje.

S pozdravem

Ing. Adam Konečný
Národní centrum ošetřovatelství
a nelékařských zdravotnických oborů
Vinařská 965/5, 60300 Brno
Tel.: 543 559 539, e-mail: konecny.adam@nconzo.cz

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 3 ZE DNE 18. 6. 2021

ZADAVATEL: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů
Sídlem: Vlnařská 965/6, 603 00 Brno
Zastoupený: PharmDr. Jan Šaloun, Ph.D.
IČO: 00023850

VEŘEJNÁ ZAKÁZKA MALÉHO ROZSAHU:
NCO NZO Brno - datové a hlasové služby 2021
ID zakázky: VZ0117182

Výše uvedený zadavatel Vám v souladu se zadávací dokumentací sděluje následující vysvětlení zadávací dokumentace vztahující se k výše uvedené veřejné zakázce malého rozsahu.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 3:

... Požadavky PBX a její připojení

- call centrum (volací fronty)

Jedná se o poměrně stručné zadání na širokou funkcionalitu hlasového řešení, které bez bližšího popisu může mít řádový dopad do ceny.

Prosíme o bližší specifikaci tohoto požadavku alespoň, co se týká počtu front, počtu operátorů a stručný popis požadovaných funkcionalit.

- víceúrovňovou automatickou spojovatelku

Jedná se o IVR funkcionalitu?

- firewall

Tato funkcionalita zřejmě patří do části připojení ke službě Internet, ústředna obvykle není vybavena touto funkcí – prosíme o bližší popis požadavku funkcionalit – základní stavový FW nebo vybavený funkcemi UTM, HA řešení nebo pouze jeden box, bude sloužit jako VPN koncentrátor – počet klientů, lze použít cloudové řešení atd.

- podpora kodeků H263, H263P, H264, MPEG4,

Jedná se ve všech případech o video kodeky – jak to souvisí s hlasovou ústřednou? Prosíme bližší popis požadovaného řešení.

Vysvětlení zadávací dokumentace č. 3:

1) call centrum

1x call centrum, s podporou 3 operátorů.

Požadované podporované funkcionality: ACD, transfer hovorů, přidržení hovoru, kontakty, historie volání.

2) víceúrovňová spojovatelka

Ano jedná se o IVR funkcionalitu.

3) Firewall

Firewall je součástí VoIP PBX ústředny, určených pro připojení do internetu, za podmínky splňující se považuje SPI firewall. Nevyžadujeme HA, ani podporu VPN. (tj. 1x 1U box)

4) Kodeky

Podpora videokodeků je záměrně zahrnuta, za účelem podpory voip videohovorů a konferenčních hovorů.

S pozdravem

Ing. Adam Konečný
Národní centrum ošetrovatelství
a nelékařských zdravotnických oborů
Vinařská 965/5, 60300 Brno
Tel.: 543 559 539, e-mail: konecny.adam@nconzo.cz

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 4 ZE DNE 22. 6. 2021

ZADAVATEL: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů
Sídlem: Vinařská 965/6, 603 00 Brno
Zastoupený: PharmDr. Jan Šaloun, Ph.D.
IČO: 00023850

VEŘEJNÁ ZAKÁZKA MALÉHO ROZSAHU:
NCO NZO Brno - datové a hlasové služby 2021
ID zakázky: VZ0117182

Výše uvedený zadavatel Vám v souladu se zadávací dokumentací sděluje následující vysvětlení zadávací dokumentace vztahující se k výše uvedené veřejné zakázce malého rozsahu.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 4:

K části „B) 2. Hlasové služby (IP telefonie) v odstavci 2.4 Bezdrátový IP telefon s TF“

...Je prosím, možné, upřesnit, kolik minimálně základnových stanic bude nutné dodat k 9 DECT ručkám?“

„Prosím o informaci, zda Zadavatel přepokládá kromě instalace samotné ústředny do vlastního racku i fyzický roznos s zapojení všech IP telefonů po budově? Nebo je technik Dodavatele předá technikům Zadavatele, kteří tuto činnost sami provedou. Telefony by byly dodány v ‘autoprovisioning‘ módu.

Vysvětlení zadávací dokumentace č. 4:

1) Vzhledem k plánovanému rozmístění a stavebnímu řešení budovy, základnové stanice nebudou pokrývat více než 1 ručku. Předpokládá se dodání kompletu 9x základnových stanic.

2) Pokud budou mít telefony autoprovisioning, nebo budou předkonfigurované jiným způsobem, Zadavatel zajistí fyzický roznos po budově.

S pozdravem

Ing. Adam Konečný
Národní centrum ošetřovatelství
a nelékařských zdravotnických oborů
Vinařská 965/5, 60300 Brno
Tel.: 543 559 539, e-mail: konecny.adam@nconzo.cz

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 5 ZE DNE 29. 6. 2021

ZADAVATEL: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů
Sídlem: Vinařská 965/6, 603 00 Brno
Zastoupený: PharmDr. Jan Šaloun, Ph.D.
IČO: 00023850

VEŘEJNÁ ZAKÁZKA MALÉHO ROZSAHU:
NCO NZO Brno - datové a hlasové služby 2021
ID zakázky: VZ0117182

Výše uvedený zadavatel Vám v souladu se zadávací dokumentací sděluje následující vysvětlení zadávací dokumentace vztahující se k výše uvedené veřejné zakázce malého rozsahu.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 5:

Dotaz č. 1:

Je možné prokázat splnění požadované základní a profesní způsobilosti předložením prosté kopie platného výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů?

Dotaz č. 2:

V příloze č. 2 zadávací dokumentace „Výpočet nabídkové ceny“ požadujete ocenit položku mezinárodní volání do zóny 0. Prosíme o specifikaci zemí, které do této zóny spadají.

Dotaz č. 3:

V příloze č. 2 zadávací dokumentace „Výpočet nabídkové ceny“ je v oddílu 2. Jednotkové ceny (paušály) zařazena položka g) „Instalace“. Instalace je jednorázový úkon, nejedná se o pravidelnou měsíční službu. Celková cena za tuto položku se získá tak, že se jednotková cena násobí dobou trvání smlouvy, tedy 36-krát.

Požaduje zadavatel pro účely výpočtu celkové nabídkové ceny, aby účastník skutečný jednorázový poplatek za instalaci podělil počtem měsíců poskytování služby (36), kdy výsledek bude představovat jednotkovou cenu/měsíc?

Dotaz č. 4:

V příloze č. 2 zadávací dokumentace „Výpočet nabídkové ceny“ jsou v oddílu 2. „Jednotkové ceny (paušály)“ položky „Pevný IP telefon (kancelářský)“ a „Bezdrátový IP telefon“. U těchto položek je uveden požadovaný počet jednotek 81 a 9. Pro výpočet Celkové ceny za 36 měsíců za tyto položky se však nenásobí jednotková cena/měsíc počtem jednotek.

Požaduje zadavatel pro účely výpočtu celkové nabídkové ceny, aby účastník jako „jednotkovou cenu/měsíc“ vyplnil cenu za 1 ks vynásobenou udaným počtem jednotek, tedy 81 a 9?

Vysvětlení zadávací dokumentace č. 5:

Odpověď na dotaz č. 1:

Ano je.

Odpověď na dotaz č. 2:

Jedná se o země EU a EEA.

Odpověď na dotaz č. 3:

V takovém případě je nutné cenu rozložit tak, aby odpovídala celkové ceně za 36 měsíců, tedy Vámi navrhované řešení je správné.

Odpověď na dotaz č. 4:

Zadavatel požaduje, aby účastník, pro účely výpočtu celkové nabídkové ceny u položek „Pevný IP telefon (kancelářský)“ a „Bezdrátový IP telefon“ vyplnil cenu za 1ks do pole „Jednotková cena/měsíc“ a do pole „Celková cena/36 měsíců“ cenu za 1ks vynásobenou 36 a počtem [u „Pevný IP telefon (kancelářský)“ x81 a u „Bezdrátový IP telefon“ x9].

S pozdravem

Ing. Adam Konečný
Národní centrum ošetřovatelství
a nelékařských zdravotnických oborů
Vinařská 965/5, 60300 Brno
Tel.: 543 559 539, e-mail: konecny.adam@nconzo.cz

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 6 ZE DNE 29. 6. 2021

ZADAVATEL: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů
Sídlem: Vinařská 965/6, 603 00 Brno
Zastoupený: PharmDr. Jan Šaloun, Ph.D.
IČO: 00023850

VEŘEJNÁ ZAKÁZKA MALÉHO ROZSAHU:
NCO NZO Brno - datové a hlasové služby 2021
ID zakázky: VZ0117182

Výše uvedený zadavatel Vám v souladu se zadávací dokumentací sděluje následující vysvětlení zadávací dokumentace vztahující se k výše uvedené veřejné zakázce malého rozsahu.

Znění žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace č. 6:

Dotaz č. 1:

Bude v síti zadavatele oddělená VLAN pro provoz telefonie, aby telefonie nebyla ovlivňována ostatním provozem?

Dotaz č. 2:

Chápe uchazeč správně, že Zadavatel připraví datovou síť pro IP telefony a PBX ústřednu tak, aby umožnil bezproblémové fungování telefonie?

Dotaz č. 3:

Je požadována, jako součást plnění, také dodávka switchů s POE pro telefony?

Dotaz č. 4:

Prosíme o podrobnější specifikaci požadavku „podpora automatického přepojení“.

Vysvětlení zadávací dokumentace č. 6:

Odpověď na dotaz č. 1:

Ano, IP telefonie se nachází v oddělené VLAN.

Odpověď na dotaz č. 2:

Ano, účastník chápe správně. Síť v tomto režimu již aktuálně běží.

Odpověď na dotaz č. 3:

Ne, součástí dodávky má být pouze standardní napájecí zdroj pro telefony.

Odpověď na dotaz č. 4:

Automatické přepojení hovoru (po vybraném čase) na linku nebo jakékoliv jiné číslo.

S pozdravem

Ing. Adam Konečný
Národní centrum ošetřovatelství
a nelékařských zdravotnických oborů
Vinařská 965/5, 60300 Brno
Tel.: 543 559 539, e-mail: konecny.adam@nconzo.cz