



## Všeobecné podmínky poskytování služeb Informačních a komunikačních technologií

### 1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Všeobecné podmínky poskytování služeb Informačních a komunikačních technologií (dále též „Všeobecné podmínky“) upravují poskytování služeb Informačních a komunikačních technologií společnosti České Radiokomunikace a.s., se sídlem Skokanská 2117/1, 169 00 Praha 6 - Břevnov, zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16505, IČ 24738875, DIČ CZ24738875 (dále též „Poskytovatel“).

1.2 Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Rámcové smlouvy o poskytování služeb SmartCloud, uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

### 2. Definice pojmů

2.1 **Ceník služeb** je dokument určující výši ceny za služby uvedené v bodu 1.1 těchto Všeobecných podmínek. Tyto služby dodává Poskytovatel na základě Smlouvy.

2.2 **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech o poskytování služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo požádat, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud je smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby, ty osoby, jež jsou uvedené v §430 a 431 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také obchodní zástupce.

2.3 **Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat Smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu, oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Zákona o obchodních korporacích (zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech, v platném znění) a Občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění), musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou úředně ověřenou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za Účastníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost Poskytovatele.

2.4 **Péče o zákazníky** je specializované pracoviště Poskytovatele, které poskytuje Účastníkovi technickou podporu a přijímá reklamace na poskytování služeb. Adresa Péče o zákazníky je České Radiokomunikace a.s., oddělení Péče o zákazníky, Skokanská 2117/1, 169 00 Praha 6 - Břevnov a kontakty jsou dále zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele [www.radiokomunikace.cz](http://www.radiokomunikace.cz) v části Péče o zákazníky.

2.5 **Poskytovatel** je společnost České Radiokomunikace a.s., která poskytuje nebo zajišťuje poskytování Informačních a komunikačních technologií v souladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s Účastníkem

2.6 **Služba** je příslušná služba Informačních a komunikačních technologií uvedená v bodě 1.1 těchto Všeobecných podmínek a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy. Parametry Služby jsou uvedeny ve Smlouvě.

2.7 **Služba Informačních a komunikačních technologií** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v zajištění hardwarových nebo softwarových prostředků pro vytvoření výpočetního výkonu, paměťové kapacity nebo účinného prostoru pro potřeby Účastníka a zajištění činnosti s provozem takové služby; nezahrnuje služby, které spočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítě a služeb elektronických komunikací, nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítím a poskytovaných službami elektronických komunikací.

2.8 **Rámcová smlouva** je příslušná rámcová smlouva o poskytování služby Informačních a komunikačních technologií (resp. Rámcová smlouva o poskytování služeb SmartCloud), uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2.9 **Smlouva** je Rámcová smlouva včetně dodatků a příloh uvedených v bodě 1.3 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

2.10 **Díličí smlouva** na poskytování služeb typu ICT je smlouvou, která specifikuje parametry služeb ICT a která je přílohou Rámcové smlouvy. Díličí smlouva obvykle zahrnuje Technickou specifikaci služby, není-li uvedeno jinak.

2.11 **Technická specifikace služby** je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby elektronických komunikací, rozsah poskytované Služby a další stanovené údaje.

2.12 **Účastník** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem poskytujícím služby Informačních a komunikačních technologií Smlouvu na poskytování těchto Služeb.

2.13 **Uživatel** je každý, kdo využívá službu Informačních a komunikačních technologií.

2.14 **Všeobecné podmínky** jsou Všeobecné podmínky vydané Poskytovatelem v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

2.15 **Vyšší moc** Pro účely těchto Všeobecných podmínek „vyšší moc“ znamená událost, která je mimo kontrolu smluvních stran a ke které došlo bez zavinění smluvních stran. Takovou událostí se rozumí např. přírodní katastrofa, epidemie, dopravní embargo nebo stávka v příslušném odvětví. Smluvní strana postížená vyšší mocí je povinna bezodkladně informovat druhou smluvní stranu o rozsahu a předpokládaném trvání překážek v plnění smluvních povinností. Strany se zavazují vyvinout nejvyšší úsilí za účelem odstranění nebo snížení následků způsobených vyšší mocí.

2.16 **Důvěrné informace** znamenají bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace týkající se smluvních vztahů v rámci nabízeného řešení (zejména

informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o průběhu plnění), veškeré informace o smluvních stranách (zejména informace o jejich činnosti, struktuře a hospodářských výsledcích) a veškeré informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství), které nebyly smluvní stranou označeny jako veřejné. Informace, na které se nevztahují výše uvedená kritéria, se považují za Důvěrné informace v případě, že jsou jako důvěrné smluvní stranou výslovně označeny.

2.17 **Informační a komunikační technologie**, nebo také ICT služby, znamenají jakékoliv služby Informačních technologií nepodléhající zákonu č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

2.18 **SmartCloud**, skupina ICT služeb poskytovaných společností České Radiokomunikace. Primárním záměrem služeb SmartCloud je poskytnout zákazníkům alternativní řešení jejich potřeb na pořízení potřebné HW platformy pro provozování jejich aplikací a systémů s výhodami, které plynou z nahrazení jednorázové investice pravidelnými platbami a možností navýšování nebo snižování jednotlivých částí podle aktuální potřeby.

2.19 **Cloud Computing** je model poskytování výpočetní kapacity, umožňující praktické a po síti téměř vsudypřístupné sdílené kapacity výpočetních zdrojů (síť, servery, paměť, aplikace nebo služby) která je dosažitelná rychle bez nutnosti fyzického zásahu.

2.20 **CPU** (Central Processing Unit) je základní hardwarová výpočetní jednotka Serveru zajišťující hlavní výpočetní operace. Veškerý výkon jedné jednotky CPU, je alokovaná k jedné službě.

2.21 **Datové centrum** je prostor nebo lokality uzpůsobená pro umístění více hardwarových prostředků pro provoz fyzických serverů.

2.22 **Hostovaný Privátní Cloud** je řešení zajišťující Cloud pro jednoho jediného zákazníka pro výhradní provoz jeho vlastních aplikací na celé platformě.

2.23 **Hybridní Cloud** je řešení umožňující propojení více Cloudových řešení.

2.24 **IaaS** (infrastruktura jako služba), je přístup k fyzické infrastruktuře formou služby.

2.25 **ICT** (Information and Communication Technologies) zahrnuje poskytnutelné veškeré prostředky pro zajištění práce s informacemi.

2.26 **Komunitní Cloud** (Community cloud computing nebo také Partner Cloud) je Cloud infrastruktura sdílená mezi několika organizacemi, skupinou lidí spojenou stejnou bezpečnostní politikou, nebo stejným oborem zájmu.

2.27 **PaaS** (platforma jako služba), poskytnutí komplexních prostředků pro podporu celého životního cyklu tvorby a poskytování aplikací.

2.28 **Privátní Cloud** jsou služby postavené na principech Cloud Computingu, ale zpřístupněné pouze přes privátní (zabezpečenou) síť pomocí přístupových terminálů.

2.29 **Public Cloud** cloudové řešení ve vlastnictví Poskytovatele, který služby na něm provozované nabízí veřejně jakémukoli zákazníkovi.

2.30 **RAM, Hardwarová kapacita paměti**. Veškerá stanovená kapacita RAM je alokovaná k jedné službě.

2.31 **RAID** (Redundant Array of Inexpensive/Independent Disks) je metoda zabezpečení dat proti selhání pevného disku. Zabezpečení se liší podle zvoleného typu RAID, který je označován čísly.

2.32 **SaaS** (software jako služba) aplikace umístěná v Cloudovém prostředí je licencována jako služba pronajímaná uživateli.

2.33 **Server** je takový prostředek (fyzický nebo virtuální) s definovaným výpočetním výkonem, kapacitou a účelem, umožňující zprostředkování služeb na něm umístěných většině množství uživatelů v rámci privátní sítě, anebo v rámci celého internetu.

2.34 **TIER (Datové centrum)** je označení splnění souhrnu parametrů pro lokalitu na které bude provozován server (obvykle serverhousingové centra). Technologie, na kterých jsou služby SmartCloud poskytovány, jsou umístěny v hostingových centrech Českých Radiokomunikací, které splňují minimálně klasifikaci Tier III

2.35 **TIER(Storage)** je označení souhrnu parametrů pro serverové úložné místo dat (HardDisk, Diskové pole, apod.) pro posouzení jeho kvality (rychlost ukládání, redundance, apod.).

2.36 **vCPU** (Virtual Processing Unit) Alokována výpočetní výkon, jako část ze souhrnu hardwarové CPU kapacity Cloudového systému.

2.37 **vRAM** (Virtual RAM) Alokována paměťová kapacita, jako část ze souhrnu hardwarové RAM kapacity Cloudového systému

2.38 **VLAN** (Virtual LAN) Virtuální síť vytvořená uvnitř HW prostředků telekomunikačních služeb s vyhrazeným přístupem.

2.39 **VMware Tools** – aplikace zajišťující propojení Virtuálního serveru s centrálním managementem systémem Cloud Poskytovatele.

2.40 **Záloha** je proces jako souhrn postupů pro zajištění záložních prostředků, jejich vytváření a obnova systému z těchto prostředků.

2.41 **Provozní řád** je dokument obsahující soubor pravidel upravujících pohyb fyzických osob v technologických prostorách Poskytovatele a případnou manipulaci s jeho zařízením.

2.42 **Elektronický objednávkový systém WOS** je aplikace přístupná z veřejné sítě internet na adrese <https://www.radiokomunikace.cz>, která nabízí základní přehled o provozovaných službách a umožňuje Účastníkovi provádět objednávky služeb.

### 3. Platnost a účinnost Smlouvy

3.1 Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.



- 3.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a Účastníka, popř. oprávněného zástupce Účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
- 3.3 Poskytovatel vylučuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy nebo dohody s jakýmkoli dodatkem či odchylkou; odpověď na nabídku s dodatkem či odchylkou se nepovažuje za přijetí nabídky, ale za nový návrh.
- 3.4 Uzavření Smlouvy nebo uskutečnění transakce je vázáno na získání potřebných schválení v rámci Poskytovatele anebo na podepsání příslušné smluvní dokumentace. Poskytovatel si vyhrazuje právo Smlouvu neuzavřít, a to v kterékoli fázi jednání, zejména pokud nebudou získána potřebná interní schválení. Důvodem neuzavření Smlouvy nebo neuskutečnění transakce není Poskytovatel povinen Účastníkovi sdělit.
- 4. Nabízené služby**
- 4.1 SmartCloud Virtual Server - Výpočetní výkon v podobě softwarové oddělených optimalizovaných serverů vytvořených na sdílených prostředcích, tvořených definovanou rychlostí CPU a velikostí alokované RAM. SmartCloud Virtual Server může být vytvářen, spravován a ukončován na žádost Účastníka Poskytovatelem, nebo samotným Účastníkem. SmartCloud Virtual Server může být vytvářen s předem definovanou dobou trvání, nebo na neomezenou dobu (dobu trvání smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Účastníkem).
- 4.2 SmartCloud Managed Server - Výpočetní výkon v podobě fyzicky oddělených serverů, tvořených definovanou rychlostí CPU a velikostí alokované RAM.
- 4.3 Smart Cloud Reserved Server - Výpočetní výkon v podobě fyzicky oddělených serverů, tvořených definovanou rychlostí CPU a velikostí alokované RAM, pro vytvoření softwarové oddělených dílčích serverů v rámci této fyzické jednotky.
- 4.4 Smart Cloud Virtuální datacenterum – výpočetní výkon v podobě volných prostředků CPU kapacit a paměti RAM pro vytváření softwarové oddělených dílčích serverů s možností plného řízení provozovaných služeb. SmartCloud Virtuální datacenterum může být vytvářeno, spravováno a ukončováváno na žádost Účastníka Poskytovatelem.
- 4.5 SmartCloud Storage - Sdílené diskové úložiště na bázi diskového pole s vysokou kapacitou, v rámci kterého jsou uživatelům vytvářeny privátní prostory pro uložení jejich dat. Služba se rozděluje podle typu disků a nastavených parametrů.
- 4.5.1 TIER 0: Úložná kapacita pro dynamická data s vysokými nároky na množství operací typu čtení dat
- 4.5.2 TIER 1: Úložná kapacita pro dynamická data s vysokými nároky na množství operací typu ukládání dat
- 4.5.3 TIER 2: Úložná kapacita pro běžnou manipulaci s daty
- 4.5.4 TIER 3: Úložná kapacita pro dlouhodobé ukládání dat
- 4.6 Smart Cloud WAN Access – služba zahrnující nastavení přístupových pravidel cest v podobě VLAN ke službám SmartCloud
- 4.7 Doplnkové služby
- 4.7.1 SmartCloud High Availability – Funkcionalita umožňující rychlou obnovu nefunkčního Virtuálního Serveru při poruše původního HW.
- 4.7.2 SmartCloud Fault Tolerance – Služba, vlastnost zajišťující nepřetržitý provoz Virtual Serveru udržováním jeho nepřetržitě aktualizované kopie na odlišných hardwarových prostředcích.
- 4.7.3 SmartCloud Backup – Automatické zálohování dat uložených v rámci služby SmartCloud Storage na odděleném vzdáleném diskovém úložišti v režimu denní zálohy udržované po dobu 7 dnů. Po 7 dnech je záloha ze systému odstraněna.
- 4.7.4 SmartCloud Archiv – Vyhrazená kapacita vzdáleného diskového úložiště pro archivaci dat zákazníka. Tato data jsou na vzdáleném úložišti ukládána v deduplikované formě.
- 4.7.5 SmartCloud LoadBalancing - Vyvažování zátěže mezi použitými Servery tak aby nedocházelo k jejich přetěžování ze strany různých uživatelských skupin
- 4.7.6 SmartCloud Firewall – služba umožňující řídit zabezpečení Virtual Serverů a Managed Serverů pomocí bezpečnostních politik. Služba je rozdělena podle Kapacity do internetu, která firewallem prochází a množstvím různých pravidel (Rule) pro různé skupiny uživatelů.
- 4.7.7 SmartCloud Migrační plán - Poskytnutí podpory na projektové úrovni při přechodu mezi Smart Cloud a jiným řešením ICT služeb
- 4.7.8 SmartCloud Licensing policy - Poskytnutí podpory na projektové úrovni při stanovení licenčních politik použitelného SW
- 4.7.9 SmartCloud Platform Support – Poskytnutí podpory ze strany Poskytovatele při správě Uživatelského obsahu umístěného na využívané službě
- 5. Obsah služby**
- Poskytování služby zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
- zřízení služby,
  - změna parametrů služby,
  - ukončení poskytování služby,
  - provoz služby,
  - provozní dohled a servis.
- 6. Práva a povinnosti smluvních stran**
- 6.1 Poskytovatel je oprávněn:**
- 6.1.1 požadovat po Účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy,
- 6.1.2 omezit poskytování služby po nezbytné nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů,
- 6.1.3 regulovat provoz v síli za účelem ochrany sítě a Účastníka, průběžně kontrolovat způsob využití Služby Účastníkem
- 6.1.4 nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se Účastník takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení jednorázové ceny v případě nedodržení minimální doby užívání Služby ze strany Účastníka,
- 6.1.5 kontaktovat Účastníka s obchodním sdělením prostřednictvím e-maílu nebo jiného uvedeného kontaktu.
- 6.1.6 nezřídít Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou Účastníkem v případech, kdy Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo je Účastník dlužníkem nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí vyúčtovanou cenu za Služby nebo opakovaně porušuje smluvní podmínky.
- 6.2 Poskytovatel je povinen:**
- 6.2.1 zřídít a poskytovat Účastníkovi požadovanou Službu v souladu se Smlouvou,
- 6.2.2 umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, příslušným Service Level Agreement (dále jen „SLA“) a Ceníkem služeb,
- 6.2.3 realizovat Poskytovatelem akceptovanou změnu Smlouvy, požadovanou Účastníkem ve sjednané lhůtě.
- 6.2.4 udržívat své zařízení a infrastrukturu v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě a v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě.
- 6.2.5 zajistit v lokalitě provozu služby, která vyžaduje umístění zařízení uživatele všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádný provoz Služby, zejména:
- dát k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Účastníka, a to na dobu trvání Smlouvy včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, případně potřebné vyrovnávací nepřít. Účastník tato zařízení umístil pouze v prostorách stanovených pro uvedené účely,
  - umožnit Účastníkovi, případně Účastníkem pověřeným osobám, přístup k zařízení Účastníka umístěnému v prostorách Poskytovatele za účelem oprav či údržby,
  - předávat pověřeným zaměstnancům Účastníka informace a podklady nezbytné pro jejich činnost,
  - zajistit součinnost s Účastníkem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení Účastníka souvisejícího s poskytováním Službou,
  - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby zařízení Účastníka umístěné u Poskytovatele bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak,
  - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do nemovitosti pro servisní skupinu a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou Účastníkem k zajištění nutné součinnosti,
  - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízeními Účastníka,
  - ke dni ukončení poskytování Služby ze strany Poskytovatele učinit veškeré kroky, které vyloučí využití Služby
- 6.2.6 zajistit Účastníkovi přístup k datům Účastníka přes telekomunikační síť Poskytovatele dle Smlouvy, nebo fyzicky na lokalitě Poskytovatele při dodržení provozního řádu daného objektu,
- 6.2.7 odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém zařízení. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své zařízení,
- 6.2.8 informovat Účastníka o závažných omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravdivostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy.
- 6.3 Účastník je oprávněn:**
- 6.3.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy,
- 6.3.2 požádat o změnu Smlouvy,
- 6.3.3 obracet se svými připomínkami a žádostmi na svého obchodního zástupce,
- 6.3.4 uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu,
- 6.3.5 v průběhu trvání smluvního vztahu plně nakládat se svými daty.
- 6.4 Účastník je povinen:**
- 6.4.1 užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, Dílčími smlouvami, Technickou specifikací služeb, písemnými návody a pokyny Poskytovatele,
- 6.4.2 řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby dle Smlouvy nebo platného Ceníku služby ve výši ceny platné v době podpisu Smlouvy, resp. Technické specifikace,
- 6.4.3 písemně informovat Poskytovatele (prostřednictvím svého obchodního zástupce nebo Pěče o zákazníky) po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů. Dále je Účastník povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je Účastník povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala,
- 6.4.4 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména poruchy v poskytování Služby,
- 6.4.5 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Služby, které musejí Poskytovateli vynaložit, protože Účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení či služby dle těchto Všeobecných podmínek,
- 6.4.6 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost,
- 6.4.7 neumožnit využívání a neposkytovat poskytnuté Služby třetím osobám, pokud není smluvně stanoveno jinak, nebo bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 6.4.8 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem.



- 6.4.9 brát na vědomí a souhlasit s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uskutečněných operací v rámci infrastruktury Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.
- 6.4.10 respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany dalšího počítačového systému (sítě),
- 6.4.11 při své činnosti dle Smlouvy chránit práva k nehmotným statkům Poskytovatele a dalších subjektů, která Poskytovatel zajistil Účastníkovi a užívání ve spojitosti se Smlouvou. Porušení podmínek uvedených v tomto článku Všeobecných podmínek je podstatným porušením Smlouvy.
- 7. Cena služeb a platební podmínky**
- 7.1 Cenové podmínky a ceny za poskytnuté Služby jsou uvedeny ve Smlouvě, resp. Technické specifikaci služby a / nebo v Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je Účastníkovi k dispozici v sídle Poskytovatele a na Elektronickém objednávkovém systému WQS. Poskytovatel může požadovat zaplacení jistiny či zálohy na poskytovanou Službu.
- 7.2 Poskytovatel vystaví Účastníkovi po skončení účtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak) základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu / faktury k úhradě ceny za služby poskytnuté v uvedeném účtovacím období takto:
- 7.2.1 jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování,
- 7.2.2 pravidelné ceny za úplné účtovací období jsou účtovány zpětně k posledním dni účtovacího období včetně. Účtovací období u pravidelných cen je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce,
- 7.2.3 pravidelné ceny za provoz za neúplné účtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den účtovacího období násobená délkou neúplného účtovacího období. Cena za jeden den účtovacího období se vypočte jako 1/30 příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny za provoz,
- 7.2.4 pravidelné ceny za poskytování služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé služby, pak se pravidelné ceny přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné Služby.
- 7.2.5 Poskytovatel je oprávněn vystavit Účastníkovi vyúčtování ceny za období kratší, než je dohodnuté účtovací období, za služby poskytnuté ve zkráceném účtovacím období, a to v případě existence důvodného podezření, že Účastník užívá Službu v rozporu s právními předpisy.
- 7.2.6 Ceny ve Smlouvě, Ceníku služeb, Dílčích smlouvách, resp. Technické specifikaci jsou uvedeny bez DPH, které bude připočteno podle platných daňových zákonů.
- 7.3 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 7.4 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby, má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.
- 7.5 Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě účtovací období naspět.
- 7.6 Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu Účastníka, neposledy oznámenou Poskytovateli, poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem, a to do patnácti kalendářních dnů ode dne ukončení účtovacího období. Splatnost vyúčtování je 21 (dvacet jedna) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a Účastník nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele. Dohodně-li se Účastník s Poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných cen služby budou prováděny Poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z účtu Účastníka (tzv. inkasem z účtu), je Účastník povinen předložit Poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z účtu Účastníka za strany příslušného peněžního ústavu, jinak taková dohoda pozbývá účinnost a Účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované ceny jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu Účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně Účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu Účastníka, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany Účastníka, špatné údaje týkající se inkasa z účtu Účastníka poskytnuté Poskytovateli atd.), je Účastník povinen uhradit vyúčtované ceny jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování. Neuhradí-li Účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování, je Účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby.
- 7.7 Účastník je povinen uhradit vyúčtované ceny i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Účastník povinen uhradit vyúčtované ceny až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.
- 7.8 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi náklady spojené s vymáháním pohledávek, které budou přesahovat rámec prokazatelného upozornění Účastníka na nezaplacení příslušného vyúčtování. Tyto náklady je Účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 7.9 Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy nebo jistiny na poskytování Služby a udržování této zálohy nebo jistiny ve stanovené minimální výši dle Ceníku služeb, maximálně však ve výši úhnu tří měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy. Poskytovatel je kdykoliv oprávněn použít tuto zálohu nebo jistinu k uhradení peněžitého dluhu Účastníka vůči Poskytovateli vyplývajících ze Smlouvy v případě, že tyto peněžité dluhy nebudou v stanovených lhůtách vyrovnány. Zaplacená záloha nebo jistina nebo jejich část bude po započtení veškerých peněžitých dluhů Účastníka vůči Poskytovateli vrácena Účastníkovi do 30 dnů od ukončení Smlouvy.
- 7.10 Ocítne-li se Účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžitých dluhů dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je Účastník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího smluvní pokutu.
- 7.11 Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
- 7.12 Účastník má nárok na vrácení vzniklého přeplatku. Poskytovatel je však oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši splatných pohledávek) formou započtení v nejbližším vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, následujícím po vzniku přeplatku, nebo jiným způsobem, dohodnutým s Účastníkem.
- 7.13 Změnil-li se po uzavření Smlouvy okolnosti do té míry, že se plnění podle Smlouvy stane pro Účastníka obtížnější, nemění to nic na jeho povinnosti splnit dluh, nestanovi-li zákon, Všeobecné podmínky nebo konkrétní smluvní ujednání jinak. Účastník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností, a tudíž v případě, kdy dojde ke změně okolností tak podstatné, že změna založí v právech a povinnostech stran zvlášť hrubý nepoměr v neprospěch Účastníka, nevzniká Účastníkovi právo domáhat se vůči Poskytovateli obnovení jednání o Smlouvě, resp. změny podmínek sjednané Smlouvou.
- 7.14 Akceptací Všeobecných podmínek Účastník souhlasí s tím, že práva Poskytovatele ze smluvních vztahů s Účastníkem nebo s takovými smluvními vztahy související se promlčí ve lhůtě patnácti let ode dne, kdy Poskytovatel mohl takové právo uplatnit poprvé.
- 7.15 Poskytovatel je oprávněn započíst si svou pohledávku na smluvní pokutu dle Smlouvy oproti jakémkoliv pohledávce Účastníka dle Smlouvy nebo v souvislosti s ní bez ohledu na § 1987 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 8. Všeobecné závazné procedury**
- 8.1 Zřízení služby Poskytovatelem**
- 8.1.1 Poskytovatel a Účastník uzavřou Rámcovou smlouvu. Pro každou požadovanou službu je k Rámcové smlouvě přiložena Dílčí smlouva, která je zároveň platná jako Technická specifikace služeb, která obsahuje nastavení parametrů Služby a ceny za zřízení a provoz Služby, pokud není v Rámcové smlouvě stanoveno jinak.
- 8.1.2 Poskytovatel zřizuje Služby na základě údajů uvedených ve Smlouvě nebo v Technické specifikaci služby.
- 8.1.3 Zřízení Služby v termínech uvedených ve Smlouvě je podmíněno tím, že Účastník:
- poskytne veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu, pokud je nutný,
  - poskytne veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření pokud jsou nutná,
  - schválí projekt, pokud byl zpracován,
- 8.1.4 Účastník je povinen uhradit veškeré nutné náklady spojené se zřízením příslušné Služby, které Poskytovatel vynaložil, nespínil-li Účastník podmínky uvedené v předchozím odstavci Všeobecných podmínek a pokud Účastník neposkytne přiměřenou soudinnost při zřízení Služby, pokud není stanoveno jinak.
- 8.1.5 Po zprovoznění Služby provede kontaktní osoby Účastníka a Poskytovatele funkčnost Služby a podepíše Předávací protokol služby (pokud není v příslušné Technické specifikaci služby stanoveno jinak). Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení Poskytovatele o zřízení Služby nebo dnem prvního využití Služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 8.1.6 Zařízení poskytnutá Účastníkovi Poskytovatelem formou pronájmu nebo výpůjčky jsou uvedena v Technické specifikaci služby a/nebo na předávacím protokolu Služby. Účastník se zavazuje, že zařízení pronajaté od Poskytovatele nebude kamkoliv přemísťovat, ani s ním jiným způsobem manipulovat.
- 8.1.7 Dohoda mezi Účastníkem a Poskytovatelem může být na základě požadavku Účastníka povolen přístup do objektu poskytovatele, a Účastník je povinen dodržovat „Provozní řád“, ve kterém jsou pro každý objekt Poskytovatele stanoveny základní údaje pro běžný technický styk (odpovědná osoba, její adresa, telefonní číslo apod.), i ujednání o postupu případné opravy v případě vzniku závady v objektu poskytovatele v mimořádnou dobu.
- 8.1.8 Plánovaný termín zřízení nebo změny služby, uvedený ve Smlouvě, platí pouze za předpokladu dodržení všech povinností Účastníka uvedených ve Smlouvě a dokumentech, které jsou součástí Smlouvy.
- 8.1.9 Poskytovatel může odmítnout uzavření Smlouvy nebo změnu Služby, pokud požadavek žadatele je technicky nerealizovatelný.
- 8.1.10 V případě, že se v průběhu realizace (nebo změny) Služby, nebo dílčí služby vyskytnou nepředvídatelné objektivní okolnosti, které znemožní Poskytovateli realizaci objednávky nebo její části požadovaným (dohodnutým) způsobem, nebo v požadovaném (dohodnutém) termínu, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel takovou okolnost nebo její následky mohl s využitím všech možností odvrátit nebo překonat, je Poskytovatel povinen Účastníka o této situaci informovat a navrhnout případnou úpravu řešení. Je-li to nutné, Poskytovatel navrhne i případnou změnu ceny a termínu realizace tak, aby odpovídala změněnému řešení. Nedojde-li k oboustranně akceptovatelné dohodě o změně řešení (včetně dohody o ceny a termínu realizace), je Poskytovatel oprávněn formou písemného oznámení od realizace Služby odstoupit. Zádně ze smluvních stran v tomto případě nárok na uplnění jakékoli smluvní pokuty, nebo náhrady škody nevzniká.





- 8.1.11 Poskytovatel se zavazuje, že v rámci zřízení služeb předvede jejich funkčnost.
- 8.1.12 Vlastníkem uložených dat je výhradně Účastník. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za kvalitu a obsah dat.
- 8.2 Zřízení služby Účastníkem  
V rámci služby SmartCloud Virtuální Datacenterum je Účastník oprávněn si vytvářet vlastní Virtuální Servery.
- 8.2.1 Náklady související se zřízením a provozem služby je Účastník povinen uhradit. Ceny za takovéto náklady se řídí platným ceníkem služby.
- 8.2.2 Účastník je povinen informovat Poskytovatele o vytvoření nových Virtuálních Serverů provedených Účastníkem v přiděleném prostředí. V případě porušení této povinnosti, Poskytovatel negarantuje funkčnost služby.
- 8.2.3 Účastník je povinen při vytváření vlastních Virtuálních serverů v přiděleném prostředí zajistit implementaci prvku s názvem VMware Tools do každého takto vytvořeného Virtuálního serveru. V případě porušení této povinnosti je takto vytvořený server vyloučen z podmínek stanovených v SLA služby, a SLA k němu není poskytováno.
- 8.2.4 V případě vytvoření Virtuálního Serveru s nastaveným časovým omezením životnosti, nebo v případě ukončení provozu Virtuálního serveru, Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené ukončením provozu takového Virtuálního serveru ani za ztrátu dat takto ukončeného serveru.
- 8.3 Změna parametrů služby
- 8.3.1 Způsob objednání změny služby je stanoven ve Smlouvě.
- 8.3.2 Po zprovoznění změny Služby provede kontaktní osoby Účastníka a Poskytovatele funkčnost služby a podepíše Předávací protokol služby.
- 8.3.3 Změna Služby je provedena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení Poskytovatele o zřízení Služby nebo dnem prvního využití změněné Služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 8.4 Ukončení poskytované služby
- 8.4.1 Poskytování služby je ukončeno dnem uplynutí příslušné výpovědní doby, dnem odstoupení nebo dnem, na kterém se smluvní strany dohodly. Účtování ceny za provoz končí okamžikem skutečného ukončení poskytování služby.
- 8.4.2 Po ukončení poskytování Služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného odkladu vrátit druhé straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany. K tomu účelu Poskytovatel mimo jiné zpřístupní Uživateli na dobu nezbytnou pro demontáž prostory ve svém užívání, kde je umístěno zařízení Uživatele, pokud umístění zařízení Zákazníka bylo součástí služby.
- 8.4.3 Účastník je povinen vrátit veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá Účastníkoví Poskytovatelem formou pronájmu nebo výpůjčky pro zajištění funkčnosti Služby při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé služby nebo na písemnou žádost Poskytovatele. Pokud Účastník zařízení Poskytovateli po ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí nebo je vrátil poškozené (tj. v nefunkčním stavu nebo stavu, který neodpovídá běžnému opotřebení), je povinen uhradit Poskytovateli způsobenou škodu.
- 8.4.4 Dnem ukončení jednotlivé služby končí odpovědnost Poskytovatele za služby a data související s ukončováním službou, není-li dohodnuto jinak.
- 8.5 Provoz služby
- 8.5.1 Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve Smlouvě, zejména v jejích přílohách a dalších dokumentech, kterými se Smlouva řídí.
- 8.5.2 Služba je poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.
- 8.5.3 Služba je poskytována v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a stanovenému SLA.
- 8.5.4 Účastník, příp. pověřený zástupce Účastníka je povinen hlásit všechny případné závady, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných Služeb dle předmětu Smlouvy, telefonem na pracoviště Dohledu sítě Poskytovatele na telefon: 800 988 988
- 8.5.5 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury nebo sítě Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:  
Servisní okno „A“ – každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin  
Servisní okno „B“ – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin
- Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části infrastruktury nebo sítě. Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.
- 8.5.6 Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušování služby. Poskytovatel je povinen oznámit Účastníkoví svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušování Služby spojené s ohlášeným servisním oknem mohlo způsobit Účastníkoví závažnou újmu nebo škodu, Účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinnosti Poskytovatele je k takové žádosti Účastníka přihlídnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.
- 8.5.7 V době servisního okna nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci-TS.
- 8.5.8 Poskytovatel neručí za funkci a rozsah služeb v případě zásahu do konfigurace služby Účastníkem nebo třetí osobou nad rámec definovaných parametrů provozovaných služeb.
- 8.5.9 Účastník se zavazuje, že bude služby využívat jen v rámci platných právních předpisů a nebude systém zatěžovat nefunkčními aplikacemi, nebo nevyžádanou reklamou a podnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti provozních systémů Poskytovatele.
- 8.5.10 Poskytovatel neodpovídá Účastníkoví za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou předmětem Smlouvy. Předmětem Smlouvy není ani správa a údržba sítě u Účastníka, správa mail a internet serverů Účastníka, firewall Účastníka a dalších zařízení Účastníka určených pro přístup do sítě internet.
- 8.5.11 Poskytovatel je povinen udržovat funkčnost sjednané služby, která je předmětem Smlouvy. Ke Službě je poskytnuta služba garantované urovně kvality (SLA) s parametry, které jsou uvedeny v Technické specifikaci služby nebo samostatném dokumentu který je součástí Smlouvy.
- 8.5.12 Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zpracovávaných v rámci služeb, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi zpracovávaných v rámci služeb. Poskytovatel neodpovídá za porušení vlastnických práv Účastníkem k ochranným známkám a porušení zákona užíváním názvu domény nebo jmen adresáře Účastníka, které jsou obchodními jmény a registrovanými ochrannými známkami. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou Účastníkoví či třetí straně v souvislosti s využitím služeb, dále za škody způsobené přerušením provozu u Účastníka, či ztrátou dat při jejich přenosu. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije informace o osobních údajích Účastníka, ani je neposkytne třetí osobě.
- 8.6 Provozní dohled služeb  
Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra nepřetržitý dohled nad provozem služby. Úroveň dohledu služby a helpdesk je k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
9. Reklamacе a kompenzace
- 9.1 Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu. Písemná reklamacе musí být uplatněna v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Písemná reklamacе musí být předána obchodnímu zástupci nebo zaslána na adresu Českou Radiokomunikace a.s., oddělení Péče o zákazníky, Skokanská 2117/1, 169 00 Praha 6 - Břevnov.
- 9.2 Reklamacе musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci Účastníka, číslo Smlouvy příslušné Služby, ke které je uplatněna reklamacе, předmět reklamacе, přesný popis.
- 9.3 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacе. Vyžaduje-li vyřízení reklamacе projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel tuto reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této reklamacе.
- 9.4 Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladné vyřízení reklamacе. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamacе směřující proti vyúčtování cen, tak se Poskytovatel zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Účastníkoví do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamacе. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkoví. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Účastníkoví přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamacе, nebo jiným způsobem, dohodnutým s Účastníkem.
- 9.5 Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamaci, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb vyrozumět Účastníka o uznání nebo neuznání reklamacе, to znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.
- 9.6 Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a tyto závady nejsou předmětem reklamacі.
- 9.7 V případě, že je uznána reklamacе rozsahu a kvality poskytované Služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení kvality cenu účtovanou Účastníkoví za nekválně poskytovanou Službu za období ode dne prokazatelného vzniku závady až do okamžiku odstranění této závady.
- 9.8 Poskytovatel nepřijme reklamaci zejména, pokud byla podána po lhůtě stanovené v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 9.9 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závažnou technickou nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to možné.
10. Omezení poskytování služby
- 10.1 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby a/nebo neplní další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven.
- 10.1.1 provádění údržby nebo opravy,
- 10.1.2 krizových situací,
- 10.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních,
- 10.1.4 písemného oznámení Účastníka o zneužití služby dle 7.7 těchto Všeobecných podmínek.,
- 10.1.5 vyšší moci



- 10.3 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, v případě porušení smluvních podmínek Účastníkem podstatným způsobem.
- 10.4 Bezočkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušeni Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví. Pro případ dle bodu 10.2 a 10.3 má Poskytovatel právo účtovat Účastníkovi poplatek spojený se znovu zprovozněním Služby stanovený v platném Ceníku služby.
- 11. Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy**
- 11.1 Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou. Minimální doba užívání služby je uvedena v Ceníku služeb. Minimální doby užívání služeb se počítají ode dne zřízení Služby, popř. ode dne provedení změny Služby dle dodatku Dílčí smlouvy. Případně prodloužení minimální doby užívání Služby dohodou smluvních stran je uvedeno ve Smlouvě.
- 11.2 Smlouva je uzavřena a nabývá účinnosti okamžikem, kdy k ní připojí své podpisy obě smluvní strany, přičemž rozhodující je datum pozdějšího podpisu.
- 11.3 Pokud Účastník nepotvrdí písemně termín ukončení Služby, dle Smlouvy, případně Dílčí smlouvy, nejpozději jeden měsíc před uplynutím řádného smluvního období, Dílčí smlouva se automaticky prodlužuje na dobu neurčitou.
- 11.4 V případě, že je mezi Poskytovatelem a Účastníkem uzavřena jakákoliv Dílčí smlouva, jejímž předmětem je poskytování služeb typu ICT, skončí platnost Smlouvy až dnem ukončení platnosti poslední takové platné Dílčí smlouvy.
- 11.5 Účastník je oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, nebo Dílčí smlouvy, přičemž žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje Účastníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu Smlouvy, číslo Smlouvy, resp. její přílohy – Technické specifikace, popis změny, kterou Účastník požaduje, a datum.
- 11.6 Žádost o změnu Smlouvy se podává kontaktní osobě Poskytovatele.
- 11.7 O přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy informuje Poskytovatel Účastníka. Při odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy sdělí Poskytovatel Účastníkovi důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu s Účastníkem najít alternativní řešení.
- 11.8 Změna rozsahu nebo specifikace služeb bude sjednána tak, že na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické objednávky Účastníka bude ze strany Poskytovatele provedeno technické šetření. Pokud tomu na základě provedeného šetření nebudou bránit technické nebo provozní podmínky, je Poskytovatel povinen realizovat tuto změnu do lhůty 30 dnů od potvrzení písemné objednávky nebo od podpisu Dodatku ke Smlouvě.
- 11.9 Převod nebo postoupení práv a povinností Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele. Účastník akceptací Všeobecných podmínek souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn postoupit jakoukoli svou pohledávku za Účastníkem i celou Smlouvu třetí osobě a že Účastník při postoupení Smlouvy bude oprávněn odmítnout osvožení Poskytovatele od jeho povinností, jen pokud by příslušná třetí osoba (postupník) měla mít z postoupené Smlouvy vůči Účastníkovi peněžité dluh a v okamžiku postoupení byla její schopnost tento dluh splnit menší, než byla schopnost Poskytovatele.
- 11.10 Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu:
- 11.10.1 bez sankce v případě postupu dle 17.1 těchto Všeobecných podmínek.
- 11.10.2 z jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu: výpovědní doba činí tři měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Podá-li Účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní doba skončí dříve, než je stanovená minimální doba užívání služby dle 11.1 těchto Všeobecných podmínek, má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi za období mezi koncem výpovědní doby a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou cenu ve výši 100 % součtu pravidelných měsíčních cen.
- 11.11 Možnost výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé Služby dle bodu 11.10.2 těchto Všeobecných podmínek nelze uplatnit na Smlouvu na dobu určitou a Služby, které jsou předmětem Smlouvy na dobu určitou a to po dobu řádného smluvního období.
- 11.12 Výpověď Smlouvy není dotčena povinností Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 11.13 Poskytovatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení Účastníkovi:
- 11.13.1 v případě existence důvodného podezření, že Účastník užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkům nebo uživateli, zasahuje do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí,
- 11.13.2 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka,
- 11.13.3 v případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo odstraňování poruch Účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou,
- 11.13.4 v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) Služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) Služby zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů,
- 11.13.5 v případě, že nelze Službu z technických důvodů nadále provozovat,
- 11.13.6 v případě, že Účastník neposkytne Poskytovateli požadovanou zálohu nebo jistinu dle bodu 7.9 těchto Všeobecných podmínek nebo tuto zálohu či jistinu neproděně nedoplní do výše požadované Poskytovatelem, a to na základě písemné výzvy Poskytovatele.
- 11.14 V případě odstoupení dle bodů 11.13.1, 11.13.2 nebo 11.13.3 těchto Všeobecných podmínek má Poskytovatel právo účtovat Účastníkovi cenu, jejíž režim a výše jsou upraveny v bodě 11.10.2 těchto Všeobecných podmínek.
- 11.15 Jestliže Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí cenu soustavně neplatí cenu za Službu
- uvedené ve vyúčtování ceny, má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.
- 11.16 Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu z jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce tří měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Účastníkovi.
- 11.17 Smlouva nebo jednotlivá Služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 11.18 Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé Služby.
- 11.19 Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby odstoupením od Smlouvy Účastníkem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je Účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, případně práce a jejich přípravu; to platí i v případě odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby Poskytovatelem dle bodu 11.13 těchto Všeobecných podmínek.
- 11.20 Při ukončení Smlouvy je Účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky, dluhy a povinnosti vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 11.21 Při ukončení Smlouvy je, v případě splnění všech dluhů a povinností uživatele vůči Poskytovateli, Poskytovatel povinen vrátit bez zbytečného prodlení Účastníkovi vše, co je vlastnictvím Účastníka.
- 11.22 Účastník je povinen ke dni ukončení Smlouvy nebo ke dni ukončení poskytování Služby odstranit ze zařízení Poskytovatele veškerá svá data. V případě nesplnění této povinnosti, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli výklady spojené s odstraněním dat. Pokud Účastník ani po předchozí písemné výzvě nepřevzme data, je Poskytovatel po marném uplynutí oprávněn tato data smazat. Účastník je povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady s tímto spojené.
- 12. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 12.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu, kterou Účastníkovi způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.
- 12.2 Poskytovatel především neodpovídá za:
- 12.2.1 škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby infrastruktury,
- 12.2.2 škodu, která vznikne zaviněním Účastníka,
- 12.3 škodu dle bodu 12.1 těchto Všeobecných podmínek nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody. Částku vyčíslující škodu může Poskytovatel použít nejprve k zaplacení proti splatným pohledávkám, které má Poskytovatel vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (event. sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 12.4 Účastník odpovídá za takovou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit. Tuto škodu je Účastník povinen uhradit v prokázané výši.
- 12.5 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání Služby.
- 12.6 Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.
- 12.7 Jakmile Účastník uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle 12.5, 12.6 a 12.7 těchto Všeobecných podmínek, zaplatí Účastník náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 13. Ochrana osobních dat o účastnících**
- 13.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o Účastníkovi, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů.
- 13.2 Souhlasem podle § 5 zákona č. 101/2000 Sb. se pro účely tohoto oddílu rozumí souhlas učiněný buď pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním formuláře v obsahu stránky poskytnuté na síti internet anebo formou podpisu Účastníka na Smlouvě.
- 13.3 Účastník má právo na informace o svých osobních údajích, které Poskytovatel zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb. Účastník, který zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel provádí zpracování údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Účastníka nebo v rozporu se zákonem č. 101/2000 Sb., je oprávněn požádat Poskytovatele o vysvětlení, či požadovat odstranění závadného stavu. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Účastníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu, je Účastník oprávněn se obrátit přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Další práva vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb. jsou uvedena v § 21 tohoto zákona.
- 13.4 Poskytovatel jako správce osobních údajů zpracovává poskytnuté údaje manuálně i automaticky, osobně. Účastník je seznámen s tím, že poskytnuté osobních údajů je dobrovolné a že je oprávněn souhlas s jejich poskytnutím kdykoliv odvolat.
- 13.5 Poskytovatel vede evidenci Účastníků obsahující osobní údaje, které účastníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytl souhlas s jejich zpracováním. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje Účastník Poskytovateli po dobu trvání Smlouvy, resp. do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy,



- oprávněni shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely:
- 13.5.1 informačních a účtovacích systémů Poskytovatele,
  - 13.5.2 zajišťování ochrany infrastruktury včetně souvisejících provozních činností,
  - 13.5.3 poskytování Služeb a služeb třetích stran a jednání s nimi spojených,
  - 13.5.4 vyúčtování Služeb a služeb třetích stran a jednání s tím spojených,
  - 13.5.5 vymáhání pohledávek vyplývajících z poskytování Služeb a služeb třetích stran a jednání s tím spojených,
  - 13.5.6 komunikace s Účastníkem o Službách a službách třetích stran, a to zejména informování o nových Službách Poskytovatele, průzkumy spokojenosti, marketingové nebo obchodní akce, telemarketing, nabízení obchodu a služeb,
  - 13.5.7 technických zásahů souvisejících s poskytováním Služeb.
- 14. Jiná odpovědnost**
- 14.1 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat, jejichž vlastníkem je Účastník.
- 15. Řešení sporů**
- 15.1 Jakýkoli spor týkající se předmětu Smlouvy, bude rozhodován občanskými soudy České republiky. V případě sporu se sjednává místní příslušnost věcně příslušného soudu prvního stupně takto: je-li dána věcná příslušnost krajského soudu, je místně příslušným Městský soud v Praze, je-li dána věcná příslušnost okresního soudu, je místně příslušným Obvodní soud pro Prahu 1.
- 16. Společná a závěrečná ustanovení**
- 16.1 Za písemně se považuje právní jednání doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, v platném znění.
  - 16.2 Pokud se některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo Smlouvy ukáží jako neplatná, neúčinná, nebo se k nim ze zákona nebude přihlížet, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají bez zbytečného prodlení nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
  - 16.3 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí Smlouvy podle tohoto pořadí:
    - 16.3.1 číslované Dodatky k Rámcové smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu,
      - 16.3.2 Rámcová smlouva,
      - 16.3.3 Dílčí smlouva / Technické specifikace poskytovaných služeb (součástí Smlouvy),
      - 16.3.4 Ceník služeb,
      - 16.3.5 Všeobecné podmínky poskytování služeb Informačních a komunikačních technologií (součástí Smlouvy),
      - 16.3.6 příslušný SLA (součástí Smlouvy).
    - 16.4 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě 16.3 těchto Všeobecných podmínek seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
    - 16.5 Text Všeobecných podmínek či Smlouvy je závazný.
    - 16.6 Tyto Všeobecné podmínky ruší a nahrazují v plném rozsahu všechny do této doby účinné Všeobecné podmínky poskytování služeb Informačních a komunikačních technologií Poskytovatele a jsou k dispozici v sídle Poskytovatele, jeho prodejních místech a na internetových stránkách Poskytovatele [www.radiokomunikace.cz](http://www.radiokomunikace.cz).
    - 16.7 Ustanovení §1799 a §1800 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, se neuplatní.
    - 16.8 Dne 1. ledna 2014 nabývá účinnosti zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „nový občanský zákoník“). Ode dne účinnosti nového občanského zákoníku se práva a povinnosti ze Smluv uzavřených mezi Účastníkem a Poskytovatelem řídí novým občanským zákoníkem.
- 17. Platnost a změna podmínek**
- 17.1 Poskytovatel je oprávněn tyto Všeobecné podmínky, příslušný SLA nebo Ceník služeb změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti smluvních stran a kvalitu služeb. Poskytovatel je oprávněn Všeobecné podmínky, příslušný SLA nebo Ceník služeb změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nové výslovně upravit určitá práva a povinnosti stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologií, situace na trhu nebo obchodní politiky Poskytovatele. Znění změn a doplnění nebo úplné znění takto novelizovaných Všeobecných podmínek, příslušného SLA nebo Ceníku služeb Poskytovatel zašle nebo oznámí Účastníkovi nejpozději 1 měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace jakýmkoli způsobem dohodnutým pro komunikaci mezi Poskytovatelem a Účastníkem v rámci příslušného smluvního vztahu. Pokud Účastník s navrženou novelizací Všeobecných podmínek, příslušného SLA nebo Ceníku služeb nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu příslušný smluvní vztah vypovědět s účinností k datu bezprostředně předcházejícímu datu účinnosti navrhované novelizace. Pokud Účastník takto smluvní vztah nevypoví, stává se nové znění Všeobecných podmínek, příslušného SLA nebo Ceníku služeb závazným pro uzavřený smluvní vztah jako změna původně sjednaných podmínek smluvního vztahu, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Všeobecných podmínek, příslušného SLA nebo Ceníku služeb jako den nabytí platnosti nového znění Všeobecných podmínek, příslušného SLA nebo Ceníku služeb.