

Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o.



Číslo smlouvy:	20220719-VZ
ID klienta:	78202
Obchodní zástupce:	Státní správa

Poskytovatel (dále také Dodavatel)

ha-vel internet s.r.o., Olešní 587/11a, 71200 Ostrava-Muglínov, www.ha-vel.cz, info@ha-vel.cz, tel. +420 552 305 305, IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, dále jen "Poskytovatel", společnost zapsaná v OR Krajského soudu v Ostravě v oddílu a vložce C 9719, ze dne 25.7.1996. Bankovní spojení: [REDAKCE]

Účastník (dále také Zadavatel)

Jméno:	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky		
IČ:	47114304	Zastoupený/á:	MUDr. Davidem Kostkou, MBA
DIČ:	CZ47114304	Kontaktní osoba*:	[REDAKCE]
Zápis v Obchod. rejstříku:	u Městského soudu v Praze, A/7216	Telefon:	[REDAKCE]
Ulice:	Vinohradská 2577/178	Fax:	[REDAKCE]
Město:	Praha 3 – Vinohrady	Mobil:	[REDAKCE]
PSC:	130 00	E-mail:	[REDAKCE]
		Elektronická fakturace**:	datová schránka 9SWAIX3

* kontaktní osoby Účastníka pro jednotlivé oblasti plnění této smlouvy jsou uvedeny v kap. IV odst. 7 Přílohy č. 1, uvedené v čl. 1.2 této smlouvy

** do pole Elektronická fakturace uveďte e-mail adresu na kterou bude společnost zasílat elektronické faktury

1. Předmět smlouvy

1.1. Tato smlouva je rámcovou smlouvou, která umožňuje sdružit poskytování více služeb Poskytovatele pod jednu zastřešující smlouvu (dále jen „Smlouva“ a „Služby“). Služby samotné jsou pak stranami Smlouvy dohodnuty v jednotlivých přílohách Smlouvy (dále jen „Přílohy“). Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby dohodnuté v Přílohách Smlouvy a Účastník se touto Smlouvou zavazuje platit cenu za poskytování Služeb.

1.2. Bližší podmínky pro poskytování Služeb, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran, jsou, kromě této Smlouvy, stanoveny v níže uvedených Přílohách:

- Příloha č. 1 – Technická specifikace předmětu plnění
- Příloha č. 2 – Obchodní a platební podmínky Účastníka
- Příloha č. 3 – Seznam míst plnění
- Příloha č. 4 – Ceník plnění
- Příloha č. 5 – Technický popis nabízeného řešení
- Příloha č. 6 – Podrobný popis způsobu zákaznické podpory a SLA
- Příloha č. 7 – Všeobecné bezpečnostní požadavky ZP MV ČR
- Příloha č. 8 – Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele

2. Podklady pro fakturaci

Fakturační adresa:	[REDAKCE]		
Číslo účtu:	[REDAKCE]	Kód banky:	[REDAKCE]

3. Závěrečné ustanovení

3.1. Číslované dodatky ke Smlouvě budou vypracovány na základě požadavku některé ze smluvních stran. Další služby, nebo změny stávajících Služeb, poskytovaných Poskytovatelem mohou být Účastníkem požadovány dle podmínek stanovených v Příloze č. 2. Veškeré změny lze provádět pouze písemně.

3.2. Účastník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s obsahem Příloh dle čl. 1.2., přičemž Účastník podpisem této Smlouvy ve smyslu § 1753 občanského zákoníku výslovně přijímá ustanovení obsažená v Přílohách dle čl. 1.2 Smlouvy. Poskytovatel a Účastník výslovně vylučují aplikaci § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.

3.3. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

3.4. Jednotlivé Služby podle Příloh této Smlouvy, příp. dodatků Smlouvy je možné ukončit samostatně v souladu s podmínkami stanovenými v Příloze č. 2.

3.5. Smlouva je připravena ve dvou vyhotoveních, z nichž Účastník i Poskytovatel obdrží po jednom podepsaném vyhotovení.

3.6. V případě, že dojde k rozporu mezi touto Smlouvou a zadávací dokumentací k veřejné zakázce s názvem „Zajištění datových přenosů pro pracoviště ZP MV ČR III“, má přednost ustanovení uvedené v zadávací dokumentaci.

V Praze [REDAKCE]
Oprávněný zástupce Účastníka

V Ostravě [REDAKCE]
Oprávněný zástupce Poskytovatele

Technická specifikace předmětu plnění

I. Předmět plnění veřejné zakázky

1. Poskytování veřejně dostupných služeb elektronické komunikace, které budou sloužit k zajišťování datových přenosů mezi centrálním výpočetním střediskem Účastníka (CVS), umístěným v datovém centru TOWER, Mahlerovy sady 1, 130 00 Praha 3 – Žižkov, a jednotlivými pracovišti Účastníka umístěnými po celém území České republiky, a to prostřednictvím dedikované privátní sítě (například technologie MPLS), která bude splňovat technické parametry, uvedené dále.
2. Poskytování centrálního důvěryhodného úložiště specifikovaného dále.
3. Doplňkové a související služby uvedené dále.

II. Datová komunikační infrastruktura

1. Datová komunikační infrastruktura, na které bude Poskytovatel poskytovat své služby Účastníkovi, musí umožňovat sestavit dedikované virtuální privátní sítě typu any-to-any (například MPLS), avšak bez využití veřejného Internetu (netýká se přípojek VDSL a LTE), a to ani se zajištěním bezpečnosti přes IPSEC tunely. Připojení rovněž nesmí být řešena slučováním xDSL linek (tzv. DSL bonding).
2. Symetrické spojení musí podporovat řízení kvality služeb pomocí QoS mechanismů tak, aby Účastníkovi byly k dispozici minimálně takové třídy, které budou vhodné pro:
 - Realtime provoz (VoIP provoz, videokonference)
 - Běžný provoz Účastníka
3. Symetrická připojení, která budou předmětem zakázky (viz dále), musí umožňovat definování VLAN.
4. Stávající i budoucí připojení mohou být realizována pomocí jedné z následujících technologií:
 - a) Optická připojení,
 - b) Metalické vedení
 - c) Radiové spojení
 - d) LTE bez FUP (pro zálohy a fixní umístění)

Všechna radiová spojení musí být přitom Poskytovatelem navržena a realizována v licencovaném frekvenčním pásmu. Operátor při předávání služby předloží spolu s předávacím protokolem i kopii povolení licencovaného pásma konkrétního spoje vystavené Českým Telekomunikačním Úřadem („ČTÚ“).

5. Jednotlivá (stávající i příp. budoucí) připojení budou rozdělena na primární a záložní. V rámci primárního typu budou připojení rozčleněna do 5 kategorií (A1-A5), v rámci záložního typu pak do 3 kategorií (B1-B3). U každé kategorie budou k dispozici následující parametry:

Tabulka 1a:

Specifikace datového připojení – PRIMÁRNÍ						
A	B	C	D	E	F	G
Kategorie	Parametry	Možnost QoS	Technologie	Výchozí počet připojení	Rychlost [Mbps]	Výchozí
A1	symetrická bez agregace bez limitu bez FUP bez omezení přenosu dat	Ano	MPLS	0	32	
			MPLS	7	50	X
			MPLS	0	75	
			MPLS	0	100	
			MPLS	0	150	
A2	symetrická bez agregace bez limitu bez FUP bez omezení přenosu dat	Ano	MPLS	0	2	
			MPLS	6	4	X
			MPLS	0	6	
			MPLS	0	8	
			MPLS	0	10	
			MPLS	0	12	
			MPLS	0	14	
			MPLS	0	16	
A3	asymetrická bez limitu bez FUP bez omezení přenosu dat	Ne	MPLS	77	50/5	X
			MPLS	0	80/8	
			MPLS	0	250/25	
A4*	pevné LTE bez FUP bez omezení přenosu dat	Ne	DATA VPN	1	15/5**	X
A5***	Připojení na Internet bez limitu bez FUP bez omezení přenosu dat	Ne	nerozhoduje	8	50/5**	X
			nerozhoduje	0	80/8**	
			nerozhoduje	0	100/10**	
			nerozhoduje	0	20/20**	
			nerozhoduje	0	50/50**	

*) tam, kde není k dispozici služba VDSL na metalickém vedení

***) negarantovaná rychlost

****) připojení do internetu mimo síť ZP MV ČR pro účely provozu návštěvnické WiFi sítě. Způsob připojení nerozhoduje. Pro lokality označené typem připojení A1 je nutno zprovoznit i typ připojení A5.

Tabulka 1b:

Specifikace datového připojení – ZÁLOŽNÍ						
A	B	C	D	E	F	G
Kategorie	Parametry	Možnost QoS	Technologie	Výchozí počet připojení	Rychlost [Mbps]	Výchozí
B1	symetrická bez agregace bez limitu bez FUP bez omezení přenosu dat	Ano	MPLS	7	32	X
			MPLS	0	50	
			MPLS	0	75	
			MPLS	0	100	
B2	asymetrická bez limitu bez FUP bez omezení přenosu dat	Ne	MPLS	6	50/5	X
			MPLS	0	80/8	
			MPLS	0	250/25	
B3	pevné LTE bez FUP bez omezení přenosu dat	Ne	DATA VPN	0	15/5 ⁺	X

+) *negarantovaná rychlost*

6. U vybraných pracovišť Účastníka musí být zřízeno zálohované připojení tak, aby byla zajištěna nepřetržitá dostupnost určené lokality Účastníka. U zálohovaného připojení musí být záložní linka (vč. routeru) technologicky nezávislá na primární lince. V případě poruchy primární linky musí dojít k automatickému přesměrování na záložní linku. Účastník přitom vyžaduje použití odlišné technologie pro primární a záložní připojení (např. na bázi metalické vedení a optické, případně RR spojení).
7. Pro každou konkrétní lokalitu Účastníka a typ připojení (primární, resp. záložní) je v Příloze č. 3 k ZD – „Seznam míst plnění“ přiřazena jedna z kategorií A1-A4 resp. B1-B3. Pro lokality označené typem připojení A1 je nutno současně zprovoznit i typ připojení A5. Tím, a prostřednictvím příznaku „Výchozí“ v Tabulkách 1a a 1b, jsou definovány technické parametry připojení. Účastník požaduje, aby Poskytovatel pro dosažení počátečního stavu plnění veřejné zakázky zajistil a zprovoznil všechna „výchozí“ připojení Účastníka dle Tabulky 1a pro kategorii připojení A1-A2 a Tabulky 1b pro kategorii B1 zadávací dokumentace, a to s technickými parametry uvedenými tamtéž. Pokud není možné dosáhnout požadovaných parametrů některých připojení v kategorii A3-A5 resp. B2-B3, je nutno tuto skutečnost v rámci výběrového řízení doložit např. výsledkem šetření o nedostupnosti poptávané služby poskytované společností CETIN a.s. – v podobě přílohy nabídky. Pro posouzení nabídkové ceny budou tato pracoviště považována za „Výchozí“ dle stávajícího požadavku v Tabulkách 1a a 1b včetně odpovídající ceny. Způsob připojení, resp. změnou kategorie připojení výše uvedených pracovišť bude po uzavření smlouvy předmětem dohody obou smluvních stran dle požadavků Účastníka.
8. Účastník předpokládá, že během plnění smlouvy v rámci veřejné zakázky dojde nejen ke změně v počtu pracovišť Účastníka, ale i v jejich dislokaci po celém území České republiky. Postup řešení těchto změn je popsán v čl. 28 Přílohy č. 2 smlouvy.

9. Kterékoliv připojení, které je předmětem této smlouvy, je možné Účastníkem vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 2 měsíce od řádně doručeného požadavku Poskytovateli. Toto ustanovení vstupuje v platnost až po uplynutí 6 měsíců od nabytí účinnosti předmětné smlouvy.
10. Účastník má právo objednat zřízení nového připojení, resp. přemístění stávajícího připojení. Ceny za tyto služby jsou zahrnuty v měsíčním poplatku za využívání připojení uvedené v Příloze smlouvy č. 4. Lhůta pro zřízení nového připojení, resp. přemístění stávajícího připojení činí 45 (čtyřicetpět) kalendářních dnů od požadavku řádně doručeného Poskytovateli. Při nedodržení této lhůty je Účastník oprávněn žádat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 % z měsíční paušální ceny předmětného připojení, a to za každý i započatý den trvajícího prodlení až do realizace objednaného úkonu a Poskytovatel je v takovém případě povinen smluvní pokutu zaplatit.
11. Objednávka na zřízení nového připojení, resp. přemístění stávajícího připojení musí obsahovat alespoň následující náležitosti: Adresa místa připojení, kontaktní údaje na odpovědného pracovníka Účastníka, požadovaný typ připojení a souhlas vlastníka objektu. Objednávka na přemístění připojení navíc musí obsahovat adresu a typ stávajícího připojení a musí být řádně doručena Poskytovateli.
12. Účastník má právo objednat změnu úrovně připojení - Quality of Service (QoS). Lhůta pro změnu QoS činí 30 (třicet) kalendářních dnů od požadavku řádně doručeného Poskytovateli. Ceny za tyto služby jsou zahrnuty v měsíčním poplatku za využívání předmětného připojení uvedené v Příloze smlouvy č. 4. Při nedodržení této lhůty je Účastník oprávněn žádat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 % z měsíční paušální ceny předmětného připojení, a to za každý i započatý den trvajícího prodlení až do realizace objednaného úkonu a Poskytovatel je v takovém případě povinen smluvní pokutu zaplatit.
13. Pro každý typ synchronního připojení je Poskytovatel povinen umožnit minimálně 4 třídy QoS (1 kanál pro VoIP a 3 další pásma, aby se jednotlivé služby zároveň neomezovaly) dle požadavku Účastníka. Ceny za tyto služby jsou zahrnuty v měsíčním poplatku za využívání předmětného připojení uvedené v Příloze smlouvy č. 4. Lhůta pro realizace této změny činí 48 (čtyřicet osm) hodin od řádně doručeného požadavku Poskytovateli. Při nedodržení této lhůty je Účastník oprávněn žádat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 100,- Kč za každý výskyt a za každou i započatou hodinu prodlení až do realizace objednaného úkonu a Poskytovatel je v takovém případě povinen smluvní pokutu zaplatit.
14. Účastník má právo objednat zřízení nového virtuálního kanálu VLAN, resp. změnu jeho konfigurace. Ceny za tyto služby jsou zahrnuty v měsíčním poplatku za využívání předmětného připojení uvedené v Příloze smlouvy č. 4. Lhůta pro realizace této změny činí 24 (dvacet čtyři) hodin od řádně doručeného požadavku Poskytovateli. Při nedodržení této lhůty je Účastník oprávněn žádat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 100,- Kč za každý výskyt a za každou i započatou hodinu prodlení až do realizace objednaného úkonu a Poskytovatel je v takovém případě povinen smluvní pokutu zaplatit.
15. Veškerá potřebná koncová zařízení (routery) budou Účastníkovi poskytnuty Poskyvatelem formou pronájmu a náklady na jejich pronájem včetně jejich servisu budou součástí předmětné služby. U připojení, která jsou zálohovaná, budou instalovány 2 routery – pro primární a záložní připojení zvlášť. Všechna zařízení musí být pravidelně aktualizována, musí umožnit nastavit vyžadovanou politiku QoS. Rozhraním služeb pro Účastníka je port ethernet 100BASE-Tx, popřípadě 1000BASE-Tx pro služby s rychlostí 100 a více Mbps. Na koncových zařízeních musí být k dispozici služba Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) s možnostmi konfigurace v režimu DHCP server a DHCP relay. Služba DHCP relay musí mít možnost přidělovat adresy ze

dvou DHCP serveru ve vnitřní síti Účastníka a bude takto nakonfigurována při předání služby do provozu.

III. Centrální důvěryhodné úložiště (CDÚ)

1. Specifikace a popis:

- Aplikace bude provozovaná na vyhrazeném (virtuálním) serveru. Diskový oddíl s citlivými údaji (databáze autorizovaných uživatelů, uložené soubory) bude šifrován algoritmem AES256.
- Webové rozhraní aplikace bude zpřístupněné na veřejné adrese serveru výhradně přes protokol HTTPS s omezenou sadou dostupných šifrovacích algoritmů - ECDH, EDH a AES256.
- CDÚ musí umožňovat úpravy a další rozvoj za podmínek uvedených ve smlouvě.

2. Webové rozhraní aplikace bude obsahovat:

- Správu autorizovaných uživatelů pro nahrávání souborů na server, která umožní zadání a editaci jména, uživatelského jména, hesla, telefonu a emailové adresy, popř. (volitelně) seznamu IP adres, ze kterých bude umožněn přístup.
- Rozhraní pro nahrávání souborů na server (zpřístupněné pouze pro autorizované uživatele), ve kterém se zvolí soubor a zadá se emailová adresa příjemce. Zadá se i období (volitelně), po jehož vypršení bude soubor smazán ze serveru. Defaultně bude nastaveno smazání souboru na 7 dní po stažení souboru a na 14 dní v případě, že soubor nebyl stažen.
- Po úspěšném nahrání souboru na server bude vygenerován unikátní identifikátor souboru a rovněž PIN pro stažení souboru. Odkaz na stažení souboru obsahující unikátní identifikátor bude odeslán na emailovou adresu příjemce. PIN bude zobrazen uživateli, který nahrál soubor, a jeho povinností bude předání PINu příjemci souboru nezávislým kanálem (např. telefonicky, SMS). Předání PINu emailem nemůže být považováno za bezpečný kanál. Uživatel má možnost se kdykoliv vrátit (zobrazit) k již nahraným, a ještě nesmazaným souborům v úložišti včetně zobrazení generovaného PINu. Taktéž může uživatel znovu odeslat odkaz na stažení souboru obsahující unikátní identifikátor na emailovou adresu příjemce
- Stránku pro stažení souboru, přístupnou přes URL s unikátním identifikátorem souboru. Stažení souboru bude umožněno pouze po zadání správného PINu. V případě překročení povoleného počtu pokusů zadání URL s neexistujícím identifikátorem souboru nebo po několikanásobném (min. 3x – nemusí být konfigurovatelné) zadání chybného PINu (tzn. splnění podmínky pro bezpečnostní incident) bude IP adresa uživatele zablokovávána na firewallu na definovanou dobu (defaultně 1 hod.) a odeslána notifikace o tomto incidentu na předem definované emailové adresy.
- Počet stažení souboru bude nastavitelný (defaultně na 3 stažení), horní hranice počtu stažení nebude omezena. Po překročení limitu, nebo po uplynutí nastavené doby uložení souboru na serveru, bude soubor ze serveru nevratně smazán. Nevratné smazání znamená přepsání obsahu souboru náhodnými daty z /dev/urandom (resp. obdobně) a jeho následné smazání.
- Logování bude prováděno do systémového žurnálu (syslog, systemd-journald), ke kterému má přístup správce systému.
- Možnost jednorázového předání el. zasilky obsahující více souborů najednou.

- Možnost předání el. zásilky více příjemcům najednou.
- Možnost obousměrného předání el. zásilky pomocí zaregistrovaného externího uživatele, s možností odeslat el. zásilku kterémukoliv z již zaregistrovaných vnitřních uživatelů.

IV. Doplnkové a související služby - SLA

1. Požadavky na servisní a zákaznickou podporu:

Po dobu trvání smlouvy o poskytování datových služeb s vybraným Poskytovatelem bude Účastníkovi k dispozici:

- obchodní zástupce,
- soustavná centrální podpora a dohled nad datovými službami v režimu 7x 24h včetně možnosti telefonického kontaktu,
- možnost zadávání požadavků e-mailem, telefonem, nebo přímý přístup na helpdesk operátora v režimu 7x 24h (viz Kontakty),
- zajištění nezbytné komunikace mezi pracovníky Účastníka a servisní skupinou Poskytovatele při odstraňování poruch,
- nahlášení plánované odstávky datových služeb musí být provedeno na kontakt Účastníka s časovým předstihem minimálně 5 dní a musí být Účastníkem odsouhlaseno.

2. Garance dostupnosti služeb:

V rámci zajištění dostupnosti služeb je požadováno, aby pro jednotlivé kategorie připojení uvedené v Tabulce č. 1a a 1b byly splněny následující parametry služeb a příslušných sankcí při jejich nedodržení:

Tabulka 2a:

Kategorie	Dostupnost měsíčně*	Max.počet poruch resp. údržby za měsíc a sleva za každou další událost	Max.počet poruch resp. údržby za rok a sleva za každou další událost	Režim
A1	99,9%	2 / 4%	5 / 10%	7x 24h
A2	99,9%	3 / 4%	6 / 10%	7x 24h
A3	99,0%	5 / 4%	8 / 10%	5x 12h, 6-18h
A4	95,0%	5 / 4%	8 / 10%	5x 12h, 6-18h
B1	---	---	---	5x 12h, 6-18h
B2	---	---	---	5x 12h, 6-18h
B3	---	---	---	5x 12h, 6-18h

*) Pro výpočet dostupnosti služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost služby} = ((T_S - T_N) / T_S) \times 100 \%, \text{ kde:}$$

T_S ... období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována.

T_N ... období, po které Účastník nemohl službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.

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

Při nedodržení maximální dostupnosti Účastník požaduje uplatnění následujících sankcí:

Tabulka 2b:

Kategorie	Dostupnost měsíčně	Rozmezí nesplnění dostupnosti**	Odpovídající sleva
A1	99,9%	99,9 / 99,5 / 99,0 / 98,0 / méně	5% / 8% / 15% / 20%
A2	99,9%	99,9 / 99,5 / 99,0 / 98,0 / méně	5% / 8% / 15% / 20%
A3	99,0%	99,0 / 98,0 / méně	10% / 15%
A4	95,0%	95,0 / 90,0 / méně	10% / 15%

***) Interval je zleva otevřený, zprava uzavřený

Parametry uvedené v Tabulkách 2a a 2b jsou vyhodnocovány v intervalu jednoho kalendářního měsíce a v intervalu jednoho roku, který je definován jako období po sobě následujících 12 měsíců, které začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta Účastníkovi.

Dostupnost služeb kategorie A5 nebude sledována a vyhodnocována.

3. Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů dle Tabulky 2a a 2b:

- Za část období, ve kterém nebyla služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí. V případě, že v zúčtovacím období není z důvodu viny na straně Poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost služby, náleží Účastníkovi další smluvní sleva.
- V případě, že počet, nebo doba trvání servisních prací Poskytovatele přesáhnou maximální smluvní počet v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.
- V případě, že počet poruch služby, které mají příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne maximální smluvní počet poruch v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.
- Smluvní slevy se počítají procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za službu podle SLA.
- Slevy za nedodržení SLA se vztahují vždy k měsíční ceně služby, u níž nebylo SLA dodrženo. Pokud nebyla služba používána a účtována Účastníkovi za celé zúčtovací období, ale jen za jeho část, vztahuje se sleva za nedodržení SLA k ceně skutečně vyúčtované za toto zúčtovací období.

- Slevy se za dané období sčítají.
- Do doby nedostupnosti se nezapočítávají doby, kdy Účastník neumožnil Poskytovateli provést servisní zásah na zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě Účastníka. Do doby nedostupnosti se dále nezapočítávají poruchy, jejichž příčiny jsou mimo síť elektronických komunikací Poskytovatele a závady, o nichž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavinil Účastník. U služby s nepřímým přístupem neodpovídá Poskytovatel za závady vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením Účastníka.

4. Další požadavky na dostupnost služeb:

Tabulka 3:

č.	Parametr	Maximální hodnota***	Odkaz na ustanovení
1	Úroveň dohledu služby	7x 24h	kap. IV odst. 1
2	Hot-line	7x 24h	kap. IV odst. 1
3	Oprava poruchy nejvýše:	24 H	kap. II odst. 6, kap. IV odst. 1
4	Přípojní nové linky:	45 D	kap. II odst. 10
5	Rekonfigurace přípojné linky:	45 D	kap. II odst. 10
6	Realizace změny úrovně QoS:	30 D	kap. II odst. 12
7	Realizace změny třídy QoS:	48 H	kap. II odst. 13
8	Realizace virtuálního kanálu (VLAN):	24 H	kap. II odst. 14
9	Změna parametru virtuál. kanálu (VLAN):	24 H	kap. II odst. 14
10	Maximální bitová chybovost přípojné linky:	10 ⁷	
11	Maximální doba zpoždění rámce:	150 ms	

***) H = hodina, D = den

5. Požadavky na způsob řešení poruchy služby:

- Neprodleně po řádně doručeného oznámení vzniku poruchy začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.
- Poskytovatel nejpozději do 2 (dvou) hodin od oznámení vzniku poruchy informuje Účastníka o stavu řešení poruchy a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp. obnovení služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, informuje Poskytovatel Účastníka bezprostředně.
- V případě že Účastník není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a odstraňování poruchy začne až v okamžik, kdy je Účastník připraven.
- Po obnovení služby po poruše bude Poskytovatel neprodleně informovat Účastníka, že porucha služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Účastníka je

nedostupné, Poskytovatel informuje Účastníka prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, e-mail nebo SMS).

- Účastník po obnovení služby po poruše neprodleně prověří funkčnost služby, případně oznámí Poskytovateli, že služba stále nespĺňuje dohodnuté provozní parametry.
- Nesouhlasí-li Účastník s údaji, obdržnými od Poskytovatele, může tyto údaje do tří pracovních dní u Poskytovatele prokazatelným způsobem (hlasová schránka, e-mail nebo SMS) rozporovat vč. možnosti kontaktovat obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.

6. Výpisy služeb a fakturace

Účastník požaduje:

- Měsíční vyúčtování služeb - faktury v tištěné listinné (papírové) a elektronické formě,
- Minimální rozsah informací obsažených ve vyúčtování:
 - období, za které je výpis pořízen,
 - adresa pracoviště, rychlost připojení, příznak QoS, hlavní/záložní, optika/metalika/radio, směrování (MPLS),
 - doba, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována,
 - doba, po které Účastník nemohl službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele,
 - fakturovaná cena bez DPH vč. započtení všech příp. sankcí a slev dle této smlouvy.
- Termínem „řádně doručené“, použitým v tomto dokumentu, se rozumí písemné, resp. elektronické doručení daného dokumentu, resp. hlášení na poštovní, resp. e-mailovou kontaktní adresu, resp. do datové schránky druhé smluvní strany, resp. zadání do helpdeskového systému Poskytovatele. Součástí „řádného doručení“ je zpětné potvrzení zaslané odesílateli na jeho kontaktní adresu v termínu do příštího pracovního dne, není-li požadováno jinak.

7. Kontaktními osobami za stranu Účastníka jsou následující:

- v záležitostech smluvních:

[REDACTED]

- v záležitostech přípravy kontraktu:

[REDACTED]

- pro řešení požadavků na změnu typu připojení, vytvoření nových připojení resp. jejich přemístění:

[REDACTED]

- pro řešení technických a provozních problémů či poruch:

- na ředitelství:



- pro pracoviště v Čechách:



- pro pracoviště na Moravě:



Obchodní a platební podmínky Účastníka

Preambule

Účastník je povinnou osobou dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoKB**“).

Poskytovatel se zavazuje při plnění postupovat v souladu se ZoKB, jakož i v souladu se souvisejícími prováděcími předpisy a oprávněnými požadavky Účastníka.

V souladu s ustanovením § 4 odst. 4 ZoKB je Účastník povinen zohlednit požadavky vyplývající z bezpečnostních opatření při výběru Poskytovatele pro svůj informační nebo komunikační systém. Zohlednění požadavků vyplývajících z bezpečnostních opatření podle věty první v míře nezbytné pro splnění povinností podle tohoto zákona nelze považovat za nezákonné omezení hospodářské soutěže nebo neodůvodněnou překážku hospodářské soutěži.

1. Doba plnění předmětu této Smlouvy je sjednána na dobu neurčitou.

Poskytovatel garantuje kvalitu poskytovaných služeb po celou dobu plnění předmětu této Smlouvy dle předchozího odstavce.

2. Smluvní strany se dohodly, že přílohu smlouvy musí být Ceník plnění, který tvoří Přílohu č. 4 této Smlouvy. Ceny zahrnují také veškeré náklady Poskytovatele spojené s úplnou a kvalitní realizací předmětu této Smlouvy.

3. Uvedené ceny plnění dle zapracovaných příloh jsou nejvýše přípustné a je možné je měnit jen za naplnění podmínek uvedených dále. Tyto ceny jsou platné až do doby celkového ukončení závazků dle této Smlouvy:

3.1. Pokud míra inflace oficiálně stanovená Českým statistickým úřadem za rok 2023 bude rovna nebo vyšší než 3 %, má Poskytovatel právo v roce 2024 navrhnout Účastníkovi navýšení cen služeb, uvedených v Příloze č. 4 Smlouvy, o ½ oficiálně stanovené míry inflace pro daný rok. Obdobně a za obdobných podmínek může Poskytovatel postupovat v každém následujícím roce. Návrh na navýšení cen musí Poskytovatel předložit Účastníkovi nejméně 3 měsíce před požadovaným termínem změny cen. Změna cen, odsouhlasená oběma smluvními stranami, musí být sjednána vždy písemně, a to v podobě očíslovaného dodatku ke Smlouvě.

3.2. V případě, že z důvodu technologického vývoje, nebo produktové politiky Poskytovatele bude ukončeno poskytování některého ze stávajících typů služeb uvedených v Přílohách č. 1 a 4 Smlouvy, cena nové služby, která nahradí ukončenou službu, bude stanovena postupem popsaným v odst. 28.2.4 této přílohy.

DPH bude při fakturaci vyčíslována vždy v souladu s aktuálně platnými a účinnými právními předpisy.

4. Cena plnění bude Poskytovatelem fakturována měsíčně. Přílohou těchto účetních dokladů bude výpis poskytovaných služeb za uplynulý měsíc v minimálním rozsahu uvedeném v Technické specifikaci v Příloze č. 1 této Smlouvy.

5. Cena plnění dle této smlouvy bude Účastníkem uhrazena na základě účetních dokladů (faktur), které budou splňovat veškeré náležitosti účetních dokladů vyžadované platnými právními předpisy pro takové doklady, a dohodnuté dle této Smlouvy. Splatnost účetních dokladů činí 21 dnů od jejich doručení Účastníkovi. Peněžní závazek Účastníka se považuje za včas splněný dnem odepsání dohodnuté částky z účtu Účastníka. Účastník zálohy neposkytuje. Účetní doklad je možné zaslat Účastníkovi elektronicky ve formátu PDF

prostřednictvím datové schránky ZP MV ČR, kód: 9SWAIX3. Pokud Poskytovatel nedisponuje datovou schránkou, je možné účetní doklad zaslat na emailovou adresu info@zpmvcr.cz. Do předmětu zprávy je nutné v obou případech uvést text „Fakturace_R“.

6. V případě, že vyúčtování (účetní doklad spolu s přílohami dle této Smlouvy) nebude obsahovat požadované náležitosti dle předchozích odstavců, je Účastník oprávněn ve lhůtě splatnosti Poskytovateli toto vyúčtování vrátit neproplacené. V takovém případě je Poskytovatel povinen vyúčtování opravit nebo vyhotovit nové a zaslat je Účastníkovi zpět s novou lhůtou splatnosti, která začne běžet dnem doručení nového nebo opraveného vyúčtování Účastníkovi. Po tuto dobu není Účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny.
7. Poskytovatel, pokud je plátcem DPH prohlašuje, že si je vědom své povinnosti přiznat a zaplatit daň z přidané hodnoty z ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle této Smlouvy dle zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů (dále jen "**zákon č. 235/2004 Sb.**") a že mu nejsou ke dni uskutečnění zdanitelného plnění dle smlouvy známy žádné skutečnosti uvedené v § 109 zákona č. 235/2004 Sb., které by splnění těchto povinností bránily.
8. Účastník požaduje, aby počáteční připojení pracovišť v rozsahu a za podmínek uvedených v Přílohách č. 1 a 3 této Smlouvy a zpřístupnění centrálního důvěryhodného úložiště dle kap. III v Příloze č. 1 (dále jen „**CDÚ**“), bylo předáno do užívání nejdéle do 2 (dvou) měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak. Účastník zároveň požaduje, aby nový Poskytovatel k těmto datům zahájil rovněž poskytování ostatních služeb dle této Smlouvy.
9. Poskytovatel musí - po předchozí dohodě se zástupci Účastníka - zajistit aktivaci připojení pracovišť Účastníka přednostně tak, aby přepojení proběhlo v následujícím režimu:
 - a) pracoviště kategorie „A1“ a „A2“ (dle tabulky č. 4) v Příloze č. 3 Smlouvy mimo pracovní dobu, tj. v pracovních dnech od 16:00 do 8:00 hodin nebo o víkendech, případně státních svátcích,
 - b) ostatní pracoviště: v pracovní dobu daného pracoviště.

V rámci přípravy připojení pracovišť Účastníka, Poskytovatel společně se Účastníkem navrhne a projedná způsob řešení, příp. nedostupnosti požadovaných parametrů u některých připojení dle kap. II odst. 7 v Příloze č. 1 Smlouvy a Poskytovatel rovněž připraví harmonogram aktivace připojení jednotlivých pracovišť a nejpozději pět pracovních dní před zahájením připojování, jej předloží Účastníkovi k odsouhlasení.
10. Účastník předpokládá, že během plnění veřejné zakázky dojde nejen ke změně v počtu pracovišť Účastníka, ale i v jejich dislokaci po celém území České republiky. Postup je popsán v Příloze č. 6 Smlouvy, při splnění podmínek stanovených v čl. 28 této přílohy.

11. Kybernetická bezpečnost:

- 11.1. Poskytovatel bere na vědomí, že Předmět plnění podle této Smlouvy může souviset s užitím, správou, či rozvojem tzv. významného informačního systému ve smyslu ustanovení § 2 písm. d) ZoKB. Smluvní strany konstatují, že Předmět plnění nemusí být dnem podpisu Smlouvy významným informačním systémem, Účastník však požaduje jeho zabezpečení způsobem stanoveným pro významné informační systémy. Stane-li se Předmět plnění v budoucnu významným informačním systémem, zavazuje se Účastník písemně o této skutečnosti Poskytovatele informovat; Smluvní strany pro tento případ sjednávají, že povinnosti podle ZoKB a prováděcích předpisů vůči Národnímu úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost (dále jen „**NÚKIB**“) provádí Účastník ve všech povinných rolích. Poskytovatel má v tomto případě postavení Významného Poskytovatele a vztahují se na něj rovněž všechny povinnosti stanovené v tomto článku pro Poskytovatele.
- 11.2. Poskytovatel se zavazuje při plnění postupovat v souladu se ZoKB, jakož i v souladu se souvisejícími prováděcími předpisy a oprávněnými požadavky Účastníka.
- 11.3. Poskytovatel se zavazuje podstoupit audit/kontrolu nejméně 1x za 12 měsíců dle interních předpisů Účastníka plnění všech relevantních povinností, ke kterým se Poskytovatel smluvně zavázal. Typicky půjde o kontrolu způsobu plnění dohodnutých bezpečnostních opatření, způsobu řízení Poskytovatelů, způsobu nakládání s daty, způsobu identifikace a hlášení kybernetických bezpečnostních incidentů apod. Ustanovení může být nahrazeno předaným výstupem auditu ISO 27001 Poskytovatele, ne starším než 12 měsíců.
- 11.4. Kontrola zavedení a užití bezpečnostních opatření a procesů dle odst. 11.3 tohoto článku:
- a) Poskytovatel se na výzvu zavazuje umožnit Účastníkovi provedení kontroly v rozsahu zavedení a realizace bezpečnostních opatření, jejichž zavedení a užití je vyžadováno ZoKB, prováděcími předpisy k tomuto zákonu nebo vnitřními předpisy Účastníka. Výzva na Poskytovatele bude zaslána minimálně 1 měsíc před první takovou kontrolou. První kontrola proběhne po akceptaci s výrokem „Akceptováno“ do produkčního prostředí Předmětu plnění. Druhá a popřípadě další kontroly budou následovat v intervalu maximálně 12 měsíců. Poskytovatel v této věci poskytne Účastníkovi, nebo jím určené třetí straně, nutnou součinnost. Z kontroly vyhotoví Účastník dokument s názvem Zápis z kontroly Poskytovatele.
 - b) Při těchto kontrolách bude vždy přihlédnuto rozsahu plnění podle této Smlouvy.
 - c) Pokud bude během kontroly zjištěno, že Poskytovatel nesplňuje povinné náležitosti, tj. bezpečnostní organizační a technická opatření nejsou zavedena nebo užita, nebo jsou zavedena či užita v nedostatečném rozsahu, je tato skutečnost zapsána do Zápisu z kontroly Poskytovatele. Účastník v Zápisu z kontroly Poskytovatele stanoví závazný termín pro jejich nápravu. Při určení tohoto termínu bude vždy přihlédnuto k povaze bezpečnostního opatření, které není zavedeno či užito, nebo je zavedeno či užito v nedostatečném rozsah.
- 11.5. V případě Kybernetického bezpečnostního incidentu (dále též „**KBI**“) vzniklého na Předmětu smlouvy podle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje tento KBI neprodleně oznámit Účastníkovi, který ohlásí KBI na NÚKIB, a následně pracovat na jeho odstranění s cílem uvést Předmět smlouvy podle této Smlouvy do stavu s užitím, správou, či rozvojem významného informačního systému ve smyslu ustanovení § 2 písm. d) ZoKB bez rizika vzniku KBI. Poskytovatel informuje Účastníka o odstranění nahlášeného KBI a sepíše akceptační protokol, který bude obsahovat, mimo jiné, popis závady, případně důvod jejího vzniku, způsob odstranění závady, a po tom, co Účastník akceptuje, že je závada kompletně odstraněna, podpisy Poskytovatele a Účastníka, přičemž Účastníka bude ve věcech kybernetické bezpečnosti zastupovat Manažer kybernetické bezpečnosti Účastníka. Poskytovatel se zavazuje umožnit Účastníkovi

provést kontrolu procesu odstraňování KBI a vypořádat se s případnými připomínkami Účastníka k procesu odstraňování KBI.

- 11.6. Smluvní strany sjednávají, že náklady, které Poskytovateli v průběhu plnění dle této Smlouvy, v souvislosti s výše uvedenými kontrolami, zavedením a plněním požadavků dle ZoKB, řešením KBI či užitím definovaných bezpečnostních opatření vzniknou, jsou zahrnuty v Celkové ceně Předmětu smlouvy.
- 11.7. Seznam vyžadovaných bezpečnostních opatření podle odst. 11.8 tohoto článku se může měnit buď v souvislosti se změnou povahy a rozsahu plnění podle této Smlouvy nebo v návaznosti na povinnosti Účastníka vyplývající z ustanovení § 13 ZoKB. Pokud Národní bezpečnostní úřad Účastníkovi uloží povinnost, v návaznosti na výskyt kybernetické bezpečnostní události či incidentu, zavést či užívat určité bezpečnostní opatření, dotýká-li se toto jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této Smlouvy, má Poskytovatel povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat, nebo Účastníkovi poskytnout nutnou součinnost.
- 11.8. Jmenovitě se **může jednat o tyto kontrolované oblasti a bezpečnostní opatření** v prostředí Poskytovatele nebo související s Předmětem plnění dle této Smlouvy:
- Existenci a rozsah bezpečnostních politik a bezpečnostní dokumentace;
 - Zavedení procesů organizační bezpečnosti včetně zavedení bezpečnostních rolí;
 - Zavedení procesů řízení Poskytovatele;
 - Zavedení procesů bezpečnosti lidských zdrojů včetně doložení stavu bezpečnostního povědomí pracovníků Poskytovatele a plán jeho dalšího rozvoje;
 - Zavedení procesů a nástroje pro řízení přístupu;
 - Zavedení procesů zvládnutí kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů včetně nasazení nástroje pro detekci kybernetických bezpečnostních událostí a nasazení nástroje pro sběr a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí;
 - Zavedení procesů a nasazení nástroje pro řízení změn včetně zpracování incidentů, servisních požadavků, problémů či změnových požadavků;
 - Zavedení procesů řízení kontinuity činností;
 - Nasazení nástroje a souvisejících procesů pro zajištění úrovně dostupnosti informací (zálohování, plán a principy testování obnovy dat);
 - Způsob vzdáleného připojení do vnitřní sítě a jeho zabezpečení;
 - Nasazení nástroje a procesů pro správu a ověřování identit pracovníků Poskytovatele (koncových uživatelů i administrátorů) včetně nasazení nástroje a souvisejících procesů pro řízení přístupových oprávnění;
 - Nasazení nástroje pro záznam činnosti uživatelů a administrátorů;
 - Zavedení procesů pro pravidelné ověření, jestli daný pracovník Poskytovatele disponuje právě těmi právy, která jsou nutná pro jeho pracovní zařazení;
 - Nasazení a provoz nástroje pro ochranu před škodlivým kódem, antivirové kontroly na zařízeních Poskytovatele použitých pro plnění předmětu této Smlouvy a implementace antimalwaru a antispywaru a antivirové kontroly na koncových zařízeních včetně navazujících procesů;
 - Zavedení kryptografických prostředků a způsob jejich aplikace;
 - Zajištění fyzické bezpečnosti objektů, z kterých Poskytovatel realizuje dodávku pro Účastníka.
- 11.9. Ostatní bezpečnostní požadavky jsou uvedeny v Příloze č. 7 Smlouvy.

- 11.10. Poskytovatel se zavazuje předat Účastníkovi informaci, jakým způsobem řídí rizika a jaká jsou zbytková rizika, ke dni podpisu smlouvy.
- 11.11. Poskytovatel se zavazuje plnění provádět sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 9 (*pokud taková bude existovat*). Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Účastníkem, ledaže by plnění původně svěřené poddodavateli realizoval Poskytovatel sám. V případě, že Poskytovatel uzavře s třetí osobou smlouvu, z níž bude vyplývat závazek této třetí osoby k poskytnutí části plnění určeného k plnění smlouvy, bude Poskytovatel odpovědný za jakákoliv jednání, porušení nebo zanedbání takovéto třetí osoby, jejích zmocněnců nebo zaměstnanců, jako by to byla jednání nebo zanedbání Poskytovatele. Poskytovatel je odpovědný za jakoukoliv škodu způsobenou takovouto třetí osobou v souvislosti s plněním dle této smlouvy, tím však nejsou dotčena ani omezena ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“). Poskytovatel je povinen zajistit a bude odpovědný za splnění všech ustanovení smlouvy ze strany svých poddodavatelů. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při plnění prostřednictvím poddodavatele nebo jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má Poskytovatel odpovědnost, jako by plnil sám a je povinen dodržovat všechna ujednání této smlouvy, jakými je vázán Poskytovatel.
- 11.12. Poskytovatel se zavazuje informovat Účastníka o významné změně ovládání Poskytovatele podle zákona č. 90/2012 Sb. o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, nebo o změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných Poskytovatelem, k plnění smlouvy se Účastníkem jakožto správcem osobních údajů.
- 11.13. V případě změny právní formy Poskytovatele v důsledku právního nástupnictví v souvislosti s přeměnou Poskytovatele, jeho smrtí nebo převodem jeho závodu, popřípadě části závodu, kdy nový Poskytovatel splňuje kritéria kvalifikace stanovená v zadávací dokumentaci původního zadávacího řízení, je Poskytovatel povinen zajistit plnění podmínek této smlouvy nástupcem Poskytovatele ve stejném rozsahu jako Poskytovatel.
12. Kromě sankcí definovaných v kapitole I, člancích č. 10 (vytvoření/změna připojení), č. 12 (změna úrovně QoS), č. 13 (změna třídy QoS), č. 14 (vytvoření/změna virtuální VLAN) a v kapitole IV, článku č. 2 a 3 Technické specifikace předmětu plnění, která tvoří Přílohu č. 1 Smlouvy, se smluvní strany dohodly na následujících sankcích:
- 12.1. V případě, že všechny služby poskytnuté v rámci počátečního přepojení pracovišť ze stávajícího na nového poskytovatele dle této Smlouvy, nebudou předány do užívání ve lhůtě dle čl. 8 výše, je Poskytovatel povinen zaplatit Účastníkovi jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč a dále za každý i započatý den prodlení smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč.
- 12.2. V případě, že služby, které jsou předmětem této Smlouvy, nebudou poskytovány v rozsahu a kvalitě definované touto Smlouvou a jejími přílohami, budou takové případy řešeny dle Přílohy č. 1 Smlouvy, kap. IV - „Doplňkové a související služby - SLA“.
- 12.3. Při nedodržení povinností Poskytovatele uvedených v kap. IV čl. 1 Přílohy č. 1 Smlouvy, je Účastník oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každé jednotlivé porušení, a to i opakovaně.
- 12.4. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele zajistit dostupnost služeb uvedených na řádcích č. 3 - 9 Tabulky č. 3 v kap. IV čl. 4 v Příloze č. 1 - Technická specifikace, je Účastník oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 100,- Kč za každý výskyt a za každou i započatou měrnou jednotku příslušného parametru (hodina resp. den) prodlení.

- 12.5. Při nedodržení lhůty 5 (pěti) pracovních dní na zaslání odpovědi Účastníkovi Poskytovatelem od řádně doručeného požadavku na úpravu CDÚ, je Účastník oprávněn žádat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z ceny předmětného požadavku, a to za každý i započatý den trvajícího prodlení.
- 12.6. V případě prodlení Poskytovatele s realizací požadavku Účastníka na rozvoj CDÚ oproti oboustranně sjednanému termínu, je Účastník oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % ze sjednané ceny úpravy za každý i započatý den prodlení až do realizace objednané úpravy.
- 12.7. V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. 13 této přílohy, je Poskytovatel povinen uhradit Účastníkovi smluvní pokutu 100 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení povinností chránit a zpracovávat důvěrné informace a osobní údaje.
- 12.8. V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. 11 odst. 11.1 – 11.10 této přílohy nebo Přílohy č. 7 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 12.9. V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. 11 odst. 11.11 této přílohy, poskytovat plnění dle této Smlouvy s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 9 Smlouvy (*pokud taková bude existovat*), je Účastník oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti.
- 12.10. V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. 11 odst. 11.12 této přílohy, je Účastník oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- 12.11. V případě porušení povinnosti Poskytovatele, dle čl. 24 této přílohy, je Poskytovatel povinen uhradit Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč za každý jednotlivý případ.
- 12.12. V případě, že nebude možné kontaktovat Poskytovatele ani jedním způsobem popsaným v popisu zákaznické podpory a SLA, která tvoří Přílohu č. 6 Smlouvy, déle než 24 hodin, je Účastník oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý výskyt této skutečnosti a za každou další i započatou hodinu trvání tohoto stavu. Pokud z důvodu této skutečnosti nebude možné nahlásit poruchu resp. požadavek na poskytnutí služeb uvedených na řádcích č. 3 - 9 Tabulky č. 3 v kap. IV čl. 4 v Příloze č. 1 Smlouvy - Technická specifikace, bude k době pro výpočet sankcí dle čl. 12 odst. 12.4 přičteno 24 hodin resp. 5 dní (dle měrné jednotky parametru) plus všechny další hodiny resp. dny (dle měrné jednotky parametru), po které trval tento závadový stav. Pokud z důvodu této skutečnosti nebude možné nahlásit poruchu připojení, bude k době pro výpočet sankcí dle odst. 12.5 přičteno 10 dní plus všechny další dny, po které trval tento závadový stav.
- 12.13. Cenou za plnění dle této Smlouvy se pro účely vyúčtování smluvní pokuty rozumí cena podle Ceníku plnění v Příloze č. 4 Smlouvy včetně DPH.
- 12.14. Pokud je Poskytovatel v prodlení s placením smluvní pokuty, je Účastník oprávněn požadovat po Poskytovateli i zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené smluvní pokuty za každý i započatý den prodlení.
- 12.15. V případě prodlení Účastníka, s úhradou dohodnuté ceny, na základě vyúčtování provedeného Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené částky za každý den prodlení.

- 12.16. Smluvní pokuty nebo úrok z prodlení dle tohoto článku jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy k úhradě smluvní pokuty nebo úroku z prodlení druhé smluvní straně.
- 12.17. Úhradou smluvních sankcí, resp. úroků z prodlení dle ustanovení tohoto článku není dotčen ani omezen nárok smluvních stran na náhradu vzniklé škody dle této Smlouvy. Nejsou tím však dotčena ani omezena ustanovení ZEK.

13. Ochrana důvěrných informací a zpracování osobních údajů:

- 13.1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které se Poskytovatel dozvěděl v rámci uzavírání a plnění této Smlouvy, tvořící její obsah, a informace, které Poskytovateli Účastník sdělil nebo jinak vyplynou z plnění smlouvy, musí být Poskytovatelem dle vůle Účastníka utajeny (dále jen „**důvěrné informace**“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít pro jiné účely než pro poskytnutí plnění dle této smlouvy, nesmí je zveřejnit ani poskytnout jiné osobě. Uvedené ustanovení se nevztahuje na obsah smlouvy, jejích příloh a případných dodatků.
- 13.2. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel nesdělí důvěrné informace třetí osobě a přijme taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
- a) má Poskytovatel opačnou povinnost stanovenou zákonem,
 - b) se takové důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku, nebo
 - c) Účastník dá k zpřístupnění konkrétní důvěrné informace souhlas.
- 13.3. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv bez jakýchkoliv omezení, a to včetně případných příloh a dodatků. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení platných právních předpisů a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek či omezení.
- 13.4. V souvislosti s plněním této Smlouvy smluvními stranami bude docházet i ke zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, 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) (dále jen „**Nařízení**“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění (dále jen „**Zákon**“).
- 13.5. Účastník jakožto správce osobních údajů (dále v tomto článku označen jen jako „**správce**“), tímto pověřuje ve smyslu článku 28 Nařízení Poskytovatele jako zpracovatele osobních údajů (dále v tomto článku označena jen jako „**zpracovatel**“) zpracováním osobních údajů poskytnutých správcem a zaměstnanci nebo potenciálními zaměstnanci správce pro účel plnění povinností vyplývajících z této smlouvy, je-li to dle Nařízení a/nebo Zákona třeba, případně nevyplývá-li z Nařízení a/nebo Zákona jinak.
- 13.6. Správce i zpracovatel postupují při své činnosti týkající se nakládání s osobními údaji ve smyslu Zákona a Nařízení. Zpracovatel zpracovává osobní údaje v rozsahu a v souladu se Zákonem a Nařízením a v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Zpracovatel, není –li sám správcem, zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů správce, nevyplývá-li z Nařízení a/nebo Zákona jinak.
- 13.7. Další povinnosti zpracovatele jsou následující:
- a) Zpracovatel osobních údajů zpracovává osobní údaje v rozsahu nezbytném pro plnění účelu podle této smlouvy, a to pouze po nezbytně nutnou dobu;

- b) Zpracovatel nesmí s poskytnutými osobními údaji jakkoliv nakládat nad rámec účelu, za kterým mu byly poskytnuty, v rámci tohoto účelu pak Zpracovatel musí s osobními údaji nakládat jen v rozsahu nezbytně nutném;
 - c) Zpracovatel se zavazuje přijmout taková technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů, aby nemohlo dojít k neoprávněnému, nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů;
 - d) Zpracovatel zajistí informovanost a školení svých zaměstnanců pracujících s osobními údaji. Především zajistí, aby jeho zaměstnanci pracující s osobními údaji byli v souladu s platnými právními předpisy vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu Zákona a Nařízení a poučení o možných následcích pro případ porušení této povinnosti;
 - e) Zpracovatel není oprávněn zapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného souhlasu správce;
 - f) Zpracovatel poskytne správci nezbytnou spolupráci, součinnost a informace (i) potřebné k vyřízení jakékoli stížnosti nebo žádosti subjektu údajů týkající se jejich osobních údajů nebo dozorového orgánu ochrany osobních údajů (ii) v souvislosti se zmírňováním a nápravou incidentů v oblasti zabezpečení osobních údajů a porušení zabezpečení údajů (jako např. ztráta, krádež, vymazání, zveřejnění nebo poškození osobních údajů), (iii) za účelem opravy, změny, přenesení nebo vymazání osobních údajů nebo (iv) za účelem plnění jakýchkoliv jiných povinností správce podle Zákona nebo Nařízení;
 - g) Zpracovatel ohlásí správci jakékoliv porušení zabezpečení osobních údajů bez zbytečného odkladu poté, co porušení zjistí a ohlášení případně doplní o informace požadované správcem;
 - h) Zpracovatel v souladu s rozhodnutím správce všechny osobní údaje po ukončení zpracování vymaže, a vymaže i existující kopie, pokud právo EU nebo české právo nepožaduje uložení daných osobních údajů;
 - i) Zpracovatel poskytne správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 Nařízení, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispěje. Zpracovatel neprodleně informuje správce v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje Zákon nebo Nařízení nebo jiné předpisy EU, České republiky nebo jiného členského státu EU týkající se ochrany osobních údajů.
- 13.8. Smluvní ujednání o zpracování osobních údajů ve smyslu tohoto článku se uzavírá na dobu trvání této Smlouvy.
- 13.9. Další vzájemná práva a povinnosti smluvních stran, práva a povinnosti smluvních stran vůči třetím osobám a veřejným orgánům v souvislosti se zpracováním osobních údajů, vyplývající ze Zákona nebo Nařízení, nejsou shora uvedeným dotčeny.
- 13.10. Z tohoto ujednání o zpracování osobních údajů neplynou pro smluvní strany žádné finanční závazky, odměna za zpracování osobních údajů je již zahrnuta v odměně Poskytovatele stanovené dle této Smlouvy.

14. Zánik závazku:

- 14.1. Závazkový vztah založený mezi oběma smluvními stranami touto Smlouvou zaniká, nastane-li některá z níže uvedených skutečností:
- a) písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - b) písemnou výpovědí některé ze smluvních stran i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou v délce 3 měsíců počínající od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi;
 - c) odstoupením některé ze smluvních stran od smlouvy v případě, že druhé smluvní straně bude rozhodnutím správce daně přidělen status nespolehlivého plátce;
 - d) odstoupením některé ze smluvních stran od smlouvy v případě, že vůči druhé smluvní straně bude zahájeno insolvenční řízení nebo druhá smluvní strana vstoupila do likvidace;
 - e) odstoupením Účastníka od smlouvy v případě, pokud Účastník nebude souhlasit se změnami smlouvy navrženými Poskytovatelem dle čl. 23 této přílohy;
 - f) odstoupením Účastníka v případě významné změny kontroly nad Poskytovatelem nebo změny kontroly nad zásadními aktivy využívanými Poskytovatelem k plnění podle odst. 11.13 této přílohy.
- 14.2. Závazkový vztah založený mezi oběma smluvními stranami touto Smlouvou dále zaniká odstoupením Účastníka od smlouvy v případě porušení smlouvy podstatným způsobem Poskytovatelem, přičemž za porušení smlouvy podstatným způsobem se považuje zejména:
- a) opakované nesplnění dostupnosti služeb Poskytovatelem. Pod pojmem „opakované“ je míněn případ, kdy počet poruch či servisních zásahů překročil dvojnásobek maximálního smluvního počtu událostí pro uplatnění slevy uvedeného v tabulce 2a Technické specifikace, která je Přílohou č. 1 Smlouvy. Shora uvedené dvojnásobné překročení platí pro měsíční i roční období;
 - b) nesplnění parametrů služeb Poskytovatelem, jehož důsledkem bude oprávněně uplatnění smluvních slev za kalendářní rok přesahujících v součtu 10 % (deset procent) celkové ceny služeb za období daného jednoho kalendářního roku bez DPH uvedené v Ceníku plnění v Příloze č. 4 Smlouvy;
 - c) porušení povinnosti mlčenlivosti nebo povinnosti při zpracování osobních údajů ze strany Poskytovatele;
 - d) nedodržení povinnosti udržovat pojištění odpovědnosti za způsobené škody dle čl. 24 této přílohy.
- 14.3. Závazkový vztah založený mezi oběma smluvními stranami touto Smlouvou dále zaniká odstoupením Poskytovatele od smlouvy, v případě porušení smlouvy podstatným způsobem Účastníkem, přičemž za porušení smlouvy podstatným způsobem se považuje zejména:
- a) Účastníkem opakované bezdůvodné částečné či úplné neuhrazení sjednané měsíční ceny služeb, tj. alespoň 5x (pětkrát) za kalendářní rok; za neuhrazení ceny se rozumí částečné či úplné neuhrazení ceny ve stanovené době splatnosti.
- 14.4. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně. Odstoupením od smlouvy závazkový vztah zaniká ke dni doručení projevu vůle jedné smluvní strany směřujícího k odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně a jeho účinky nastanou okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

- 14.5. Smluvní strany provedou finanční a věcné vypořádání nejpozději do 30 dnů po zániku závazkového vztahu dle smlouvy v důsledku odstoupení.
15. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv dle čl. 17 této přílohy. Za datum uzavření smlouvy se považuje podpis smlouvy druhou smluvní stranou. Poskytovatel je oprávněn zahájit plnění dle této Smlouvy až po jejím uveřejnění v Registru smluv.
16. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom toho, že Účastník jako Zadavatel veřejné zakázky dle zákona č. 134/2016, o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „ZZVZ“) a povinný subjekt dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“) je povinen uveřejnit v Registru smluv, jehož správcem je Ministerstvo vnitra, tuto Smlouvu, včetně jejích případných změn a dodatků, případně dílčí smlouvu dle čl. 28 této přílohy, za splnění podmínek k uveřejnění dle zákona o registru smluv, a s uveřejněním smlouvy, případně dílčí smlouvy, v plném znění/kromě částí výslovně označených, které spadají pod výjimky z uveřejnění dle zákona o registru smluv, souhlasí.
17. Účastník se zavazuje, že tuto Smlouvu, případně Dílčí Smlouvu, uveřejní ve lhůtě 15 dnů od jejího uzavření v Registru smluv. Poskytovatel je povinen po uplynutí této lhůty, nejpozději do 20 dnů ode dne, kdy byla smlouva, případně Dílčí Smlouva, uzavřena, v Registru smluv ověřit, zda Účastník smlouvu, případně Dílčí Smlouvu, řádně uveřejnil, a pokud se tak nestalo, je povinen tuto Smlouvu, případně Dílčí Smlouvu, uveřejnit sám a o této skutečnosti informovat Účastníka.
18. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom toho, že Účastník, jako Zadavatel veřejné zakázky, jež je předmětem této Smlouvy, je povinen v souladu s ustanovením § 219 odst. 3 ZZVZ uveřejnit na svém profilu výši skutečně uhrazené ceny za plnění smlouvy, v souladu s podmínkami a ve lhůtách stanovených ZZVZ včetně všech případně dalších povinností Účastníka stanovených tímto zákonem.
19. Smluvní strany se dohodly, že spory, které by případně vznikly z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, jakož i otázky její platnosti nebo jejího vzniku a zániku budou přednostně řešeny dohodou smluvních stran. Pokud spory nebudou vyřešeny dohodou smluvních stran, smluvní strany se dohodly na tom, že ve smyslu ustanovení § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, bude pro rozhodování případného sporu místně příslušný soud v sídle Účastníka, pokud toto není v kompetenci Českého Telekomunikačního Úřadu (dále jen „**ČTÚ**“).
20. Poskytovatel je dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
21. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, řídí se vztahy mezi smluvními stranami v rámci této Smlouvy právním řádem České republiky, zejména pak příslušnými ustanoveními ZEK a občanského zákoníku. Je-li anebo stane-li se některé z ustanovení této Smlouvy částečně nebo zcela právně neplatným, neúčinným nebo nesrozumitelným, není tím porušena platnost a účinnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy se o této skutečnosti dozvěděly, nahradit jiným ustanovením nejbližší odpovídajícím právnímu a ekonomickému účelu původního ustanovení.
22. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními této Smlouvy a jejích Příloh č. 1 – 4 a 7, vytvořených Účastníkem a mezi ostatními Přílohami Smlouvy, má tato Smlouva a její Přílohy

č. 1 – 4 a 7 přednost. Tento postup se netýká cen doplněných Poskytovatelem do Přílohy č. 4 Smlouvy, které musí vyhovovat ostatním ustanoveními této Smlouvy a jejích Příloh č. 1 – 4 a 7.

23. Změny této Smlouvy je možno provádět se souhlasem obou smluvních stran, a to písemně, formou číslovaných dodatků. Změny této Smlouvy lze rovněž provádět na návrh Poskytovatele, a to pouze v souladu se ZEK nebo rozhodnutí ČTÚ. Pokud Účastník odmítne na Poskytovatelem navržené změny přistoupit, je to důvodem k zániku závazku dle této Smlouvy.
24. Poskytovatel se zavazuje, mít po celou dobu trvání závazku dle této Smlouvy, sjednáno platné pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelských činností, které jsou součástí plnění dle této Smlouvy, a to s pojistným plněním vyplývajícím z takového pojištění minimálně v hodnotě 10 mil. Kč. Platnost pojištění se Poskytovatel zavazuje udržovat po celou dobu trvání této Smlouvy a kdykoliv v průběhu jejího trvání ji Účastníkovi na vyžádání doložit.
25. Kontaktní osoby pro plnění smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy.
26. Veškerá oznámení vyplývající z této Smlouvy budou, pokud není v této Smlouvě výslovně sjednáno jinak, předána osobně proti podpisu, potvrzujícímu jejich převzetí nebo zaslána doporučeně poštou na adresu druhé smluvní strany uvedenou záhlaví této Smlouvy. Písemnost se považuje za doručenu, i když se adresát o uložení nedozvěděl, a to 5. (slovy: pátým) dnem po jejím odeslání. To platí i v případě, že nebyla doručena na změněnou adresu bydliště nebo sídla, pokud ji příslušná smluvní strana druhé smluvní straně písemně neoznámí.
27. Poskytovatel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností, nedohodnou-li se smluvní strany dohody jinak. Tímto však nejsou nikterak dotčena práva smluvních stran upravená v této Smlouvě.
28. **Vyhrazené změny závazku ze smlouvy:**
 - 28.1. Zrušení Služby/Služeb
 - 28.1.1. Účastník si v souladu s § 100 odst. 1 ZZVZ vyhrazuje, že v případě, kdy bude zrušeno nebo přemístěno některé pracoviště Účastníka, tj. některá z lokalit uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy, čímž dojde k následné nemožnosti plnění ve smyslu § 2006 a násl. občanského zákoníku, bude poskytování příslušné Služby Poskytovatelem ukončeno.
 - 28.1.2. Oznámení o plánovaném zrušení lokality zašle pověřená osoba Účastníka pověřené osobě Poskytovatele minimálně 30 dnů předem.
 - 28.1.3. Zrušení Služby se uskuteční formou uzavření dodatku ke Smlouvě. Účastník zašle návrh dodatku Poskytovateli s tím, že Poskytovatel dodatek podepíše a doručí Účastníkovi nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení návrhu dodatku Poskytovateli a zruší Službu ke dni uvedenému v příslušném dodatku za podmínky uveřejnění v Registru smluv podle čl. 16 této přílohy. Přílohou dodatku bude aktualizovaná Příloha č. 3 Smlouvy.
 - 28.1.4. Dnem ukončení poskytování datových komunikačních služeb se rozumí datum uvedené v příslušném dodatku, kterým bude zrušena příslušná Služba. K tomuto datu musí být ukončena fakturace příslušné Služby.

28.2. Změny Služeb/Služby

Účastník si v souladu s § 100 odst. 1 ZZVZ vyhrazuje následující změny poskytování Služeb:

- 28.2.1 V případě vzniku nového pracoviště ZP MV ČR, pro které bude Účastník požadovat poskytování služeb dle této Smlouvy, ale není uvedené v Příloze č. 3 Smlouvy, bude zřízena, aktivována a průběžně poskytována Služba a související služby v této nové lokalitě. V takovém případě bude cena nového připojení stanovena podle ceny připojení daných parametrů, která je uvedena v Příloze č. 4 Smlouvy;
- 28.2.2 V případě přemístění pracoviště Účastníka ze stávající lokality do nové lokality, pro kterou bude Účastník požadovat poskytování služeb dle této Smlouvy, ale není uvedené v Příloze č. 3 Smlouvy, bude stávající Služba v původní lokalitě zrušena dle odst. 28.1 této přílohy a nahrazena novou Službou v nové lokalitě dle odst. 28.2.1 této přílohy;
- 28.2.3 Změna parametrů Služby, zejména navýšení kapacity některého připojení oproti stavu uvedenému v Příloze č. 3 Smlouvy. V takovém případě bude cena změněného připojení stanovena podle ceny připojení s nově požadovanými parametry, která je uvedena v Příloze č. 4 Smlouvy;
- 28.2.4 V případě, že z důvodu technologického vývoje, nebo produktové politiky Poskytovatele bude ukončeno poskytování některého ze stávajících typů služeb uvedených v Přílohách č. 1 a 4 Smlouvy, bude Poskytovatelem taková služba dočasně nebo trvale nahrazena službou jiných parametrů. Účastník má přitom právo požadovat na Poskytovateli a Poskytovatel má zároveň povinnost nabídnout Účastníkovi v závislosti na jeho aktuální potřebě nejlepší na trhu dostupný odpovídající typ služby. Cena nového typu služby bude přitom stanovena přičtením rozdílu původní prodejní a původní pořizovací ceny k nové pořizovací ceně; výše původní i nové pořizovací ceny bude zjištěna Účastníkem z veřejně dostupných zdrojů.
- 28.3 V případě zřizování či posilování pracovišť Účastníka dle odst. 28.2.1 – 28.2.3 této přílohy, Účastník může požádat o zřízení či změnu daného připojení, ale pouze v rámci parametrů uvedených v Tabulkách 1a a 1b v Příloze č. 1 Smlouvy a tomu odpovídajících cenách uvedených v Tabulkách 5a a 5b v Příloze č. 4 Smlouvy. Případy nedostupnosti požadovaných parametrů připojení budou řešeny postupem popsaným v kap. II odst. 7 Přílohy č. 1 Smlouvy.
- 28.4 Poskytování nových, resp. změněných Služeb dle čl. 28 této přílohy bude sjednáno uzavřením dodatku ke Smlouvě, jehož přílohou bude aktualizovaná Příloha č. 3 Smlouvy.
- 28.5 Účastník si v souladu s § 100 odst. 1 ZZVZ vyhrazuje právo objednat úpravu či rozvoj CDÚ. Lhůta pro realizaci požadavku, řádně objednaného dle níže uvedeného postupu, závisí na prioritě stanovené Účastníkem, na rozsahu úpravy a na dohodě obou smluvních stran. V případě, že se smluvní strany na termínu realizace nedohodnou, platí lhůta 30 dní od řádně objednané úpravy. Cena za předmětné práce bude stanovena dohodou obou smluvních stran za použití sazeb příslušných prací uvedených v Příloze č. 4 Smlouvy. Takto sjednaná cena bude po řádném objednání úpravy a po jejím dodání Poskytovatelem a její písemné akceptaci ze strany Účastníka fakturována samostatnou fakturou.

Dílní smlouva na úpravu CDÚ, kterou představuje objednávka dle předchozího odstavce, bude uzavřena na základě následujícího postupu:

- (i) Účastník zašle Poskytovateli požadavek na úpravu CDÚ včetně detailní specifikace úpravy.
- (ii) Poskytovatel má povinnost do 5 (pěti) pracovních dní od řádně doručeného požadavku na úpravu CDÚ zaslat Účastníkovi cenovou nabídku obsahující popis řešení, odhad pracnosti, navrhovaný termín realizace a nabídkovou cenu, případně zaslat Účastníkovi písemnou zprávu o odmítnutí poptávky s příslušným zdůvodněním.

- (iii) V případě, že Poskytovatel zašle Účastníkovi cenovou nabídku, Účastník na jejím základě vystaví a Poskytovateli řádně doručí písemnou objednávku, která musí obsahovat alespoň následující údaje:
- identifikaci smluvních stran,
 - číslo a název smlouvy,
 - číslo objednávky,
 - přesnou identifikaci předmětu objednávky – lze jednoznačným odkazem na příslušnou cenovou nabídku Poskytovatele,
 - cenu za objednané plnění dle shora uvedené cenové nabídky,
 - termín plnění,
 - datum a podpis,
 - ev. další dohodnuté náležitosti.
- (iv) Účastník vystavenou písemnou objednávku opatří podpisem a její kopii zašle Poskytovateli na kontaktní adresu pro řešení úprav CDU uvedenou v Příloze č. 6 Smlouvy.
- (v) Poskytovatel je povinen řádně doručitou objednávku, která byla vystavena v souladu se smlouvou, akceptovat nebo neakceptovat, a to nejpozději do 3 (tří) pracovních dní od doručení objednávky.
- (vi) Pokud je hodnota objednávky nižší nebo rovna 50 000 Kč bez DPH, lze akceptaci, resp. neakceptaci objednávky zaslat na e-mailovou adresu zástupce Účastníka pro smluvní záležitosti uvedenou v Příloze č. 1 Smlouvy. Pokud Poskytovatel tak ve shora stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že objednávka byla akceptovaná.
- (vii) Pokud hodnota objednávky je vyšší než 50 000 Kč bez DPH, pak se za akceptaci objednávky považuje opatření objednávky podpisem s uvedením data podpisu, nebo podepsáním samostatně vystaveného písemného potvrzení. Potvrzení musí obsahovat prohlášení o akceptaci objednávky s přesnou identifikací akceptované objednávky a u podpisu je potřebné uvést datum podpisu. Po akceptaci objednávky je Poskytovatel povinen kopii takto akceptované objednávky nebo kopii potvrzení o akceptaci v den podpisu zaslat Účastníkovi na e-mail kontaktní osoby pro smluvní záležitosti uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy. Za den uzavření jednotlivé dílčí smlouvy se považuje den, kdy Poskytovatel objednávku Účastníka akceptoval. Tato dílčí smlouva podléhá uveřejnění v Registru smluv podle čl. 16 a 17 této přílohy.
29. Pokud některé ustanovení VOP (Příloha č. 8 Smlouvy) nebo ustanovení dalších příloh vytvořených Poskytovatelem budou zhoršovat postavení Účastníka nebo budou v rozporu s Obchodními a platebními podmínkami Účastníka, potom se tato ustanovení VOP nebo dalších příloh nepoužijí.
30. V případě rozporu mezi ustanoveními ve Smlouvě a ustanoveními uvedenými v této Příloze č. 2 Smlouvy, platí ustanovení dohodnuté v této Příloze č. 2 Smlouvy.

Seznam míst plnění**Tabulka 4:**

Číslo řádku	Číslo pracoviště	ZP MV ČR, pracoviště v:	Adresa	PSČ	Typ připojení	Současné připojení	Kategorie (A1 - A5)* (B1 - B3)	Záloha	QoS
1	101	Kladno	Osvoboz. Politických Vězňů 379	272 01	Hlavní	WAN	A3		
2	102	Kolín	Havelcova 69,	280 02	Hlavní	WAN	A3		
3	104	Benešov	Dukelská 2192	256 01	Hlavní	WAN	A2	Ano	
4	107	Příbram	nám. T. G. Masaryka 3	261 01	Hlavní	WAN	A3		
5	108	Rakovník	Vysoká 100	269 01	Hlavní	VDSL	A3		
6	109	Kutná Hora	Václavské náměstí 180/34	284 01	Hlavní	VDSL	A3		
7	110	Háje	Kupeckého 843/6	149 00	Hlavní	WAN	A3		
8	111	Beroun	Tyršova 1635	266 01	Hlavní	VDSL	A3		
9	112	Petřiny	Na Petřínách 392/72	162 00	Hlavní	WAN	A3		
10	113	Smíchov	Štefánikova 319/44	150 00	Hlavní	WAN	A3		
11	120	Mělník	Svatováclavská 16/7	276 01	Hlavní	WAN	A3		
12	122	Nymburk	Resslova 705/5	288 02	Hlavní	WAN	A3		
13	300	České Budějovice	Klaricova 19	370 04	Hlavní	WAN	A1 + A5	Ano	
14	302	Strakonice	Plánkova 629	386 01	Hlavní	WAN	A3		
15	303	Písek	Žizkova tř. 389/40	397 01	Hlavní	WAN	A3		
16	304	Český Krumlov	Tovární 165	381 01	Hlavní	VDSL	A3		
17	305	Tábor	Roháčova 2614	390 02	Hlavní	WAN	A3		
18	306	Jindřichův Hradec	Pravdova 1113	377 01	Hlavní	WAN	A3		
19	307	Prachatice	Nebahovská 956	383 01	Hlavní	VDSL	A3		
20	350	Pízeň	Hruškova 8	320 65	Hlavní	WAN	A1 + A5	Ano	
21	352	Domažlice	Branská 6	344 01	Hlavní	WAN	A3		
22	353	Klatovy	nábř. kpt. Nálepky 412	339 01	Hlavní	WAN	A3		
23	355	Sokolov	Jednoty 1773	356 01	Hlavní	WAN	A3		

Číslo řádku	Číslo pracoviště	ZP MV ČR, pracoviště v:	Adresa	PSČ	Typ připojení	Současné připojení	Kategorie (A1 - A5)* (B1 - B3)	Záloha	QoS
24	356	Cheb	Májová 582/19	350 02	Hlavní	WAN	A3		
25	357	Tachov	Zámecká 2111	347 01	Hlavní	VDSL	A3		
26	358	Karlovy Vary	Chebská 80/52	360 06	Hlavní	WAN	A2	Ano	
27	359	Rokycany	Míru 153	337 01	Hlavní	VDSL	A3		
28	500	Ústí nad Labem	Štefánikova 16	400 01	Hlavní	WAN	A1 + A5	Ano	
29	501	Česká Lípa	Hrnčířská 2985	470 01	Hlavní	VDSL	A3		
30	502	Děčín	Dobrovského 1402/2	405 01	Hlavní	WAN	A3		
31	503	Chomutov	Škroupova 1397/48	430 01	Hlavní	VDSL	A3		
32	504	Jablonec n.N.	Dolní náměstí 397/6	466 01	Hlavní	VDSL	A3		
33	505	Liberec	Jablonecká 19	460 01	Hlavní	WAN	A2	Ano	
34	506	Litoměřice	Čs.armády 17	412 01	Hlavní	WAN	A3		
35	507	Louny	Hilbertova 60	440 01	Hlavní	VDSL	A3		
36	508	Most	Josefa Skupy 2517/11	434 01	Hlavní	WAN	A3		
37	509	Teplice	Husitská 2	415 01	Hlavní	VDSL	A3		
38	510	Semily	Špindlerova 36	513 01	Hlavní	VDSL	A3		
39	550	Hradec Králové	Wonkova 1225	500 01	Hlavní	WAN	A1 + A5	Ano	
40	551	Ústí n. O.	Mírové nám. 8	562 01	Hlavní	WAN	A3		
41	552	Jičín	Denisova 504	506 01	Hlavní	WAN	A3		
42	553	Trutnov	Horská 634	541 01	Hlavní	WAN	A3		
43	555	Pardubice	Nerudova 1668	530 02	Hlavní	WAN	A2	Ano	
44	556	Česká Třebová	F.V. Krejčího 405	560 02	Hlavní	WAN	A3		
45	557	Náchod	Palackého 20	547 01	Hlavní	WAN	A3		
46	558	Svitavy	Wolkerova alej 92	568 02	Hlavní	VDSL	A3		
47	559	Chrudim	Novoměstská 960	537 01	Hlavní	WAN	A3		
48	560	Rychnov n. Kn.	Staré nám. 65	516 01	Hlavní	WAN	A3		
49	571	Vysoké Mýto	Vrchlického 243	566 01	Hlavní	VDSL	A3		
50	700	Brno	Nové sady	602 00	Hlavní	WAN	A1 + A5	Ano	
51	701	Brno - Campus Bohunice	Netroufalky	628 00	Hlavní	mobilní O2	A4		

Číslo řádku	Číslo pracoviště	ZP MV ČR, pracoviště v:	Adresa	PSČ	Typ připojení	Současné připojení	Kategorie (A1 - A5)* (B1 - B3)	Záloha	QoS
52	702	Ivančice	Komenského náměstí 79/12	664 91	Hlavní	VDSL	A3		
53	703	Brno - Vinohrady	Pálavské náměstí 4246/5	628 00	Hlavní	VDSL	A3		
54	704	Humpolec	Hradská 538	396 01	Hlavní	VDSL	A3		
55	710	Blansko	Svitavská 1018/1	678 01	Hlavní	WAN	A3		
56	711	Boskovice	Masarykovo náměstí 13/12	680 01	Hlavní	WAN	A3		
57	715	Břeclav	náměstí T. G. Masaryka 38/10	690 02	Hlavní	WAN	A3		
58	725	Hodonín	Národní třída 4040/77	695 01	Hlavní	WAN	A3		
59	727	Velká nad Veličkou	Velká nad Veličkou 890	696 74	Hlavní	VDSL	A3		
60	728	Veselí nad Moravou	Kollárova 1294	698 01	Hlavní	VDSL	A3		
61	730	Jihlava	Masarykovo náměstí 1100/35	586 01	Hlavní	WAN	A2	Ano	
62	735	Třebíč	Bedřicha Václavka 212/12	674 01	Hlavní	VDSL	A3		
63	736	Pelhřimov	Poděbradova 26	393 01	Hlavní	VDSL	A3		
64	737	Havlíčkův Brod	Havlíčkovo náměstí 1963	580 01	Hlavní	WAN	A3		
65	738	Chotěboř	Mezibranská 248	583 01	Hlavní	VDSL	A3		
66	745	Vyškov	Masarykovo náměstí 20/43	682 01	Hlavní	WAN	A3		
67	749	Mikulov	Svobody 220/2	692 01	Hlavní	VDSL	A3		
68	750	Znojmo	Horní náměstí 8/2	669 02	Hlavní	WAN	A3		
69	755	Žďár nad Sázavou	nám. Republiky 72/4	591 01	Hlavní	WAN	A3		
70	756	Velká Bíteš	Tyršova 223	595 01	Hlavní	VDSL	A3		
71	757	Velké Meziříčí	Poříčí 1256/11	594 01	Hlavní	VDSL	A3		
72	900	Olomouc	Jeremenkova 42A	772 00	Hlavní	WAN	A1 + A5	Ano	
73	901	Šumperk	28.října 3385/4	787 01	Hlavní	WAN	A3		
74	902	Přerov	U Výstaviště 3183/18	750 02	Hlavní	WAN	A3		
75	903	Jeseník	nám. Svobody 1423/12	790 01	Hlavní	VDSL	A3		
76	904	Kroměříž	náměstí Míru 350/2a	767 01	Hlavní	WAN	A3		
77	905	Prostějov	Hlaváčkovo nám. 1	796 01	Hlavní	VDSL	A3		
78	906	Vsetín	Hlásenka 1516	755 01	Hlavní	WAN	A3		
79	907	Uherské Hradiště	Mariánské náměstí 65	686 01	Hlavní	WAN	A3		

Číslo řádku	Číslo pracoviště	ZP MV ČR, pracoviště v:	Adresa	PSČ	Typ připojení	Současné připojení	Kategorie (A1 - A5)* (B1 - B3)	Záloha	QoS
80	908	Uherský Brod	Pořadí 2283	688 01	Hlavní	VDSL	A3		
81	909	Zlín	Vavrečkova 7074 - budova 13B	760 01	Hlavní	WAN	A2	Ano	
82	950	Ostrava	Nová Karolina Park, 28. října 3348/65	702 00	Hlavní	WAN	A1 + A5	Ano	
83	951	Bruntál	Partyzánská 7	792 01	Hlavní	WAN	A3		
84	952	Krnov	Revoluční 30	794 01	Hlavní	WAN	A3		
85	953	Haviřov	nám. Republiky 1521/1b	736 01	Hlavní	WAN	A3		
86	954	Frydland nad Ostravicí	Hlavní 88	739 11	Hlavní	VDSL	A3		
87	955	Nový Jičín	Masarykovo náměstí 40/24	741 01	Hlavní	WAN	A3		
88	956	Karviná	Masarykovo náměstí 91/28	733 01	Hlavní	WAN	A3		
89	957	Opava	Pekařská 101/7	746 01	Hlavní	WAN	A3		
90	960	Ostrava - Hrabůvka	Dr. Martíňka 1491/7	700 30	Hlavní	VDSL	A3		
91	961	Frydek Místek	Ostravská 1556	738 01	Hlavní	WAN	A3		
92	970	Ostrava - Poruba	Hlavní třída 683/108	708 00	Hlavní	WAN	A3		
93	104	Benešov	Dukelská 2192	256 01	Záložní	WAN	B2	---	
94	300	České Budějovice	Klaricova 19	370 04	Záložní	WAN	B1	---	
95	350	Plzeň	Hruškova 8	320 65	Záložní	WAN	B1	---	
96	358	Karlovy Vary	Chebská 80/52	360 06	Záložní	WAN	B2	---	
97	500	Ústí nad Labem	Štefánikova 16	400 01	Záložní	WAN	B1	---	
98	505	Liberec	Jablonecká 19	460 01	Záložní	WAN	B2	---	
99	550	Hradec Králové	Wonkova 1225	500 01	Záložní	WAN	B1	---	
100	555	Pardubice	Nerudova 1668	530 02	Záložní	WAN	B2	---	
101	700	Brno	Nové sady	602 00	Záložní	WAN	B1	---	
102	730	Jihlava	Masarykovo náměstí 1100/35	586 01	Záložní	WAN	B2	---	
103	900	Olomouc	Jeremenkova 42A	772 00	Záložní	WAN	B1	---	
104	909	Zlín	Vavrečkova 7074 - budova 13B	760 01	Záložní	WAN	B2	---	
105	950	Ostrava	Nová Karolina Park, 28. října 3348/65	702 00	Záložní	WAN	B1	---	

Ceník plnění**I. Ceny připojení za měsíc:****Tabulka 5a:***ceny jsou uvedeny bez DPH*

Specifikace cen datového připojení – PRIMÁRNÍ								
A	B	C	D	E	F	G	H	I
Kategorie	Parametry	Možnost QoS	Technologie	Výchozí počet připojení	Rychlost [Mbps]	Výchozí	Jednotková cena*	Cena celkem (= H x E)
A1	symetrická bez agregace bez limitu bez FUP bez omezení přenosu dat	Ano	MPLS	0	32		3 900,00	0,00
			MPLS	7	50	X	3 900,00	27 300,00
			MPLS	0	75		6 000,00	0,00
			MPLS	0	100		10 000,00	0,00
			MPLS	0	150		13 000,00	0,00
A2	symetrická bez agregace bez limitu bez FUP bez omezení přenosu dat	Ano	MPLS	0	2		990,00	0,00
			MPLS	6	4	X	990,00	5 940,00
			MPLS	0	6		3 000,00	0,00
			MPLS	0	8		3 000,00	0,00
			MPLS	0	10		4 000,00	0,00
			MPLS	0	12		4 500,00	0,00
			MPLS	0	14		5 000,00	0,00
			MPLS	0	16		5 500,00	0,00
			MPLS	0	20		6 000,00	0,00

A3	asymetrická bez limitu bez FUP bez omezení přenosu dat	Ne	MPLS	77	50/5	X	390,00	30 030,00
			MPLS	0	80/8		990,00	0,00
			MPLS	0	250/25		1 900,00	0,00
A4	pevné LTE bez FUP bez omezení přenosu dat	Ne	DATA VPN	1	15/5	X	600,00	600,00
A5	bez limitu bez FUP bez omezení přenosu dat	Ne	nerozhoduje	8	50/5	X	390,00	3 120,00
			nerozhoduje	0	80/8		990,00	0,00
			nerozhoduje	0	100/10		1 900,00	0,00
			nerozhoduje	0	20/20		3 900,00	0,00
			nerozhoduje	0	50/50		4 900,00	0,00

Tabulka 5b:

ceny jsou uvedeny bez DPH

Specifikace cen datového připojení – ZÁLOŽNÍ								
A	B	C	D	E	F	G	H	I
Kategorie	Parametry	Možnost QoS	Technologie	Výchozí počet připojení	Rychlost [Mbps]	Výchozí	Jednotková cena*	Cena celkem (= H x E)
B1	symetrická bez agregace bez limitu bez FUP bez omezení přenosu dat	Ano	MPLS	7	32	X	3 900,00	27 300,00
			MPLS	0	50		4 900,00	0,00
			MPLS	0	75		6 000,00	0,00
			MPLS	0	100		10 000,00	0,00
B2	asymetrická bez limitu bez FUP bez omezení přenosu dat	Ne	MPLS	6	50/5	X	390,00	2 340,00
			MPLS	0	80/8		990,00	0,00
			MPLS	0	250/25		1 900,00	0,00

B3	pevné LTE bez FUP bez omezení přenosu dat	Ne	DATA VPN	0	15/5	X	600,00	0,00
-----------	---	----	----------	---	------	---	--------	------

*) Paušální měsíční cena za poskytování služby vč. všech souvisejících nákladů (pronájem koncového zařízení, údržba, jednorázové instalační či zřizovací poplatky, poplatky za přemístění linky apod.)

II. Ceny ostatních služeb za měsíc:

Tabulka 6:

ceny jsou uvedeny bez DPH

A	B	C	D	E	F
č.	Služba	Jednotková cena	Násobek	Cena celkem	Pozn.**
1.	Zajištění provozu centrálního (zálohovaného) důvěryhodného úložiště (CDÚ) vč. zálohované přípojky do Internetu min. 50 Mb/s	19 000,00	1	19 000,00	(i)
2.	Cena rozvojových prací při správě centrálního důvěryhodného úložiště	3 500,00	5	17 500,00	(ii)

**) *Legenda:*

- (i) Paušální měsíční cena za poskytování služby vč. všech souvisejících nákladů (pronájem, technická podpora, zřizovací poplatky apod.)
- (ii) Cena za člověkodny (MD = 8 člověkohodin) - "Modelový" objem 5 MD za 1 měsíc

III. Náklady na výchozí objem poskytovaných služeb za prvních 48 měsíců:

Celkem:

5 550 240,00

 Kč bez DPH

- Náklady jsou rovny "Výchozímu" rozsahu poskytovaných služeb dle této Přílohy za prvních 48 (čtyřicet osm) měsíců poskytování služeb bez ceny rozvojových prací na řádku č. 2 v Tabulce č. 6, poskytovaných příležitostně.

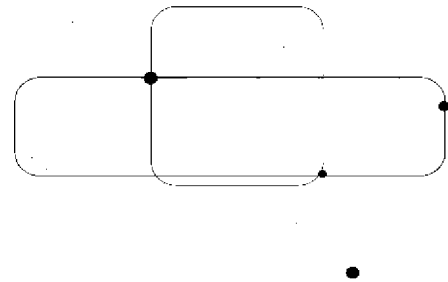
Všechny měsíční poplatky uvedené v této Příloze v sobě zahrnují všechny případné jednorázové, instalační či zřizovací poplatky k uvedeným službám.

Technický popis nabízeného řešení

Popis sítě Poskytovatele

Poskytovatel provozuje mezinárodní datovou síť s vysokým pokrytím a s technologií umožňující pružné vytváření a modifikace privátních uživatelských sítí podle konkrétních požadavků.

Datová síť Poskytovatele je vybudována v několikanásobné kruhové topologii s redundantními síťovými prvky a automatizovaně řízeným provozem, aby splňovala všechny nároky na vysokou dostupnost a odolnost proti výpadku. V případě výpadku nějaké části či zařízení je provoz automaticky převeden tak, aby nebyl ovlivněn chod sítě, provoz a poskytování služeb.



Obr. 1: Schématické znázornění kruhových topologií páteřní sítě Poskytovatele

Poskytovatel provozuje dohledové centrum s nepřetržitým provozem, které zajišťuje proaktivní on-line monitoring poskytovaných služeb. V případě výpadku služby je Účastník informován o situaci a aktuálním stavu řešení. Personál dohledového centra telekomunikační skupiny ha-vel® 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce nepřetržitě kontroluje stav sítí, propustnosti linek, funkčnost všech komponent a stará se tak o vždy perfektní stav sítě ha-vel. Odborní technici tohoto oddělení jsou Vám k dispozici s řešením všech možných situací, které mohou nastat v souvislosti s používáním našich služeb.

Technické řešení – Datová komunikační infrastruktura

Pro Účastníka bude vytvořena dedikovaná privátní síť (například technologie MPLS), která bude sloužit k zajišťování datových přenosů mezi centrálním výpočetním střediskem Účastníka (CVS), umístěným v datovém centru TOWER, Mahlerovy sady 1, 130 00 Praha 3 – Žižkov, a jednotlivými pracovišti Účastníka umístěnými po celém území České republiky. Vytvořená dedikovaná privátní síť bude splňovat technické parametry uvedeny v ZD.

Vlastnosti dedikované sítě:

- síť bude umožňovat sestavit dedikované virtuální privátní síť typu any-to-any (například MPLS), avšak bez využití veřejného Internetu (netýká se přípojek VDSL a LTE), a to ani přes IPSEC tunely. Síť nebude využívat slučování xDSL linek (tzv. DSL bonding). Jednotlivé lokality budou využívat následující technologie:

- a) Optická připojení,
- b) Metalické vedení
- c) Radiové spojení (RR spoj) v licencovaném pásmu
- d) LTE bez FUP (pro zálohy a fixní umístění)

- síť bude podporovat nasazení VLAN a QoS mechanismy, kde budou dostupné minimálně takové třídy, které budou vhodné pro:

- Realtime provoz (VoIP provoz, videokonference)
- Běžný provoz Účastníka

Pro každý typ synchronního připojení bude Poskytovatel umožňovat nastavení QoS, které bude podporovat minimálně 4 třídy. Účastník má právo požadovat případné změny QoS a tyto změny je Poskytovatel povinen provést do 30-ti kalendářních dnů od řádně doručeného požadavku.

Účastník je oprávněn, v průběhu trvání smlouvy, požádat o zřízení nového VLAN kanálu, resp. změnu jeho konfigurace. Požadovaná změna bude provedena do 24 hodin od řádného doručení požadavku.

U vybraných pracovišť Účastníka bude zřízeno záložní připojení tak, aby byla zajištěna nepřetržitá dostupnost určené lokality Účastníka. U záložního připojení bude tato linka (vč. routeru) technologicky nezávislá na primární lince. V případě poruchy primární linky dojde k automatickému přesměrování na záložní linku. Primární a záložní připojení bude na odlišné technologii (např. na bázi metalického a optického vedení, případně RR spojení) a budou nainstalovány 2 routery - pro primární a záložní připojení zvlášť. Všechna zařízení budou pravidelně aktualizována, budou umožňovat vyžadovanou politiku QoS. Rozhraní služeb pro Účastníka budou porty ethernet 100BASE-Tx, popřípadě 1000BASE-Tx pro služby s rychlostí 100 a více Mbps. Na koncových zařízeních bude k dispozici služba Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) s možnostmi konfigurace v režimu DHCP server a DHCP relay. Služba DHCP relay bude umožňovat možnost přidělovat adresy ze dvou DHCP serveru ve vnitřní síti Účastníka a bude takto nakonfigurována při předání služby do provozu.

Pro radiové spojení Poskytovatel využívá profesionální point-to-point spoj, následujících výrobců: DragonWave (DWI akvizovala také MW divizi Nokia-Siemens-Network), Ceragon, Ericsson. Vždy se bude jednat o spoje pracující v pásmu s individuálním oprávněním přiděleným ČTÚ. Použití konkrétního pásma (11GHz, 13GHz, 18GHz, 23GHz, 32GHz atd.) bude závislé na konkrétním přidělu frekvenčního pásma na základě individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů Českým telekomunikačním úřadem. Žádosti o vydání předmětných individuálních oprávnění budou iniciovány po podpisu smlouvy a realizaci implementačních schůzek.

Technické řešení – Centrální důvěryhodné úložiště (CDÚ)

Pro Účastníka bude vytvořeno Centrální důvěryhodné úložiště.

Úložiště bude provozováno na HW Poskytovatele, umístěném na optické páteři v jeho DC Ostrava Varenská a DC CE Colo.

System bude splňovat:

- Aplikace bude provozovaná na vyhrazeném (virtuálním) serveru. Diskový oddíl s citlivými údaji (databáze autorizovaných uživatelů, uložené soubory) bude šifrován algoritmem AES256.

- Webové rozhraní aplikace bude zpřístupněné na veřejné adrese serveru výhradně přes protokol HTTPS s omezenou sadou dostupných šifrovacích algoritmů - EEC DH, EDH a AES256.
- CDÚ bude umožňovat úpravy a další rozvoj za podmínek uvedených ve smlouvě.

Webové rozhraní aplikace bude obsahovat:

- Správu autorizovaných uživatelů pro nahrávání souborů na server, která umožní zadání a editaci jména, uživatelského jména, hesla, telefonu a emailové adresy, popř. (volitelně) seznamu IP adres, ze kterých bude umožněn přístup.
- Rozhraní pro nahrávání souborů na server (zpřístupněné pouze pro autorizované uživatele), ve kterém se zvolí soubor a zadá se emailová adresa příjemce. Zadá se i období (volitelně), po jehož vypršení bude soubor smazán ze serveru. Defaultně bude nastaveno smazání souboru na 7 dní po stažení souboru a na 14 dní v případě, že soubor nebyl stažen.
- Po úspěšném nahrání souboru na server bude vygenerován unikátní identifikátor souboru a rovněž PIN pro stažení souboru. Odkaz na stažení souboru obsahující unikátní identifikátor bude odeslán na emailovou adresu příjemce. PIN bude zobrazen uživateli, který nahrál soubor, a jeho povinností bude předání PINu příjemci souboru nezávislým kanálem (např. telefonicky, SMS). Předání PINu emailem nemůže být považováno za bezpečný kanál. Uživatel má možnost se kdykoliv vrátit (zobrazit) k již nahraným, a ještě nesmazaným souborům v úložišti včetně zobrazení generovaného PINu. Taktéž může uživatel znovu odeslat odkaz na stažení souboru obsahující unikátní identifikátor na emailovou adresu příjemce
- Stránku pro stažení souboru, přístupnou přes URL s unikátním identifikátorem souboru. Stažení souboru bude umožněno pouze po zadání správného PINu. V případě překročení povoleného počtu pokusů zadání URL s neexistujícím identifikátorem souboru nebo po několikanásobném (min. 3x – nemusí být konfigurovatelné) zadání chybného PINu (tzn. splnění podmínky pro bezpečnostní incident) bude IP adresa uživatele zablokovávána na firewallu na definovanou dobu (defaultně 1 hod.) a odeslána notifikace o tomto incidentu na předem definované emailové adresy.
- Počet stažení souboru bude nastavitelný (defaultně na 3 stažení), horní hranice počtu stažení nebude omezena. Po překročení limitu, nebo po uplynutí nastavené doby uložení souboru na serveru, bude soubor ze serveru nevratně smazán. Nevratné smazání znamená přepsání obsahu souboru náhodnými daty z /dev/urandom (resp. obdobně) a jeho následné smazání.
- Logování bude prováděno do systémového žurnálu (syslog, systemd-journald), ke kterému má přístup správce systému.
- Možnost jednorázového předání el. zasilky obsahující více souborů najednou.
- Možnost předání el. zasilky více příjemcům najednou.
- Možnost obousměrného předání el. zasilky pomocí zaregistrovaného externího uživatele, s možností odeslat el. zasilku kterémukoliv z již zaregistrovaných vnitřních uživatelů.

Podrobný popis způsobu zákaznické podpory a SLA

Zákaznická podpora

Poskytovatel provozuje Dohledové centrum s proaktivním dohledem a nepřetržitým provozem 24x7x365 a servisní týmy s nepřetržitou pohotovostí pro řešení servisních požadavků a výpadků. Pro správu a monitoring sítě používá Poskytovatel dohledový systém, aktivní monitoring sítě, řízení a sledování událostí a incidentů.

Po dobu trvání smlouvy o poskytování datových služeb bude Účastníkovi k dispozici:

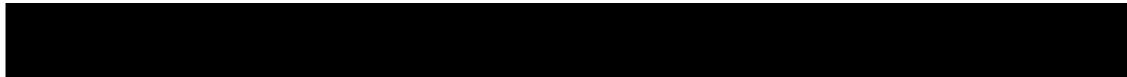
- obchodní zástupce,
- soustavná centrální podpora a dohled nad datovými službami v režimu 7x 24h včetně možnosti telefonického kontaktu,
- možnost zadávání požadavků e-mailem, telefonem, nebo přímý přístup na helpdesk operátora v režimu 7x 24h,
- zajištění nezbytné komunikace mezi pracovníky Účastníka a servisní skupinou Poskytovatele při odstraňování poruch,
- nahlášení plánované odstávky datových služeb bude provedeno na kontakt Účastníka s časovým předstihem minimálně 5 dní a musí být Účastníkem odsouhlaseno.

Popis způsobu řešení poruchy služby:

- Neprodleně po řádně doručeném oznámení vzniku poruchy, začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.
- Poskytovatel, nejpozději do 2 (dvou) hodin od oznámení vzniku poruchy, informuje Účastníka o stavu řešení poruchy a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp. obnovení služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, informuje Poskytovatel Účastníka bezprostředně.
- V případě že Účastník není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a odstraňování poruchy začne až v okamžik, kdy je Účastník připraven.
- Po obnovení služby po poruše, bude Poskytovatel neprodleně informovat Účastníka, že porucha služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Účastníka je nedostupné, Poskytovatel informuje Účastníka prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, e-mail nebo SMS).
- Účastník po obnovení služby po poruše, neprodleně prověří funkčnost služby, případně oznámí Poskytovateli, že služba stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry.
- Nesouhlasí-li Účastník s údaji, obdrženy od Poskytovatele, může tyto údaje do tří pracovních dní u Poskytovatele prokazatelným způsobem (hlasová schránka, e-mail nebo SMS) rozporovat vč. možnosti kontaktovat obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.

Kontaktními osobami za stranu Poskytovatele jsou následující:

- V záležitostech smluvních / obchodní zástupce:



- v záležitostech přípravy kontraktu:



- Centrální podpora pro Účastníka:



**) hlášení poruch, zadávání požadavků na změny služeb/zřízení nových služeb, a jiné*

Popis SLA

V rámci zajištění dostupnosti služeb budou jednotlivé kategorie připojení uvedené v Tabulce č. 1a a 1b ZD přílohy č.3 splňovat následující parametry služeb s příslušných sankcí při jejich nedodržení:

Tabulka 2a:

Kategorie	Dostupnost měsíčně*	Max.počet poruch resp. údržby za měsíc a sleva za každou další událost	Max.počet poruch resp. údržby za rok a sleva za každou další událost	Režim
A1	99,9%	2 / 4%	5 / 10%	7x 24h
A2	99,9%	3 / 4%	6 / 10%	7x 24h
A3	99,0%	5 / 4%	8 / 10%	5x 12h, 6-18h
A4	95,0%	5 / 4%	8 / 10%	5x 12h, 6-18h
B1	---	---	---	5x 12h, 6-18h
B2	---	---	---	5x 12h, 6-18h
B3	---	---	---	5x 12h, 6-18h

**) Pro výpočet dostupnosti služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:*

$$\text{dostupnost služby} = ((T_S - T_N) / T_S) \times 100 \%, \text{ kde:}$$

T_S ... období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována.

T_N ... období, po které Účastník nemohl službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.

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

Při nedodržení maximální dostupnosti budou uplatněny následující sankce:

Tabulka 2b:

Kategorie	Dostupnost měsíčně	Rozmezí nesplnění dostupnosti**	Odpovídající sleva
A1	99,9%	99,9 / 99,5 / 99,0 / 98,0 / méně	5% / 8% / 15% / 20%
A2	99,9%	99,9 / 99,5 / 99,0 / 98,0 / méně	5% / 8% / 15% / 20%
A3	99,0%	99,0 / 98,0 / méně	10% / 15%
A4	95,0%	95,0 / 90,0 / méně	10% / 15%

***) Interval je zleva otevřený, zprava uzavřený

Parametry uvedené v Tabulkách 2a a 2b budou vyhodnocovány v intervalu jednoho kalendářního měsíce a v intervalu jednoho roku, který je definován jako období po sobě následujících 12 měsíců, které začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta Účastníkovi.

Dostupnost služeb kategorie A5 nebude sledována a vyhodnocována.

Další parametry dostupnosti jednotlivých služeb:

Č.	Parametr	Maximální hodnota***
1	Úroveň dohledu služby	7x 24h
2	Hot-line	7x 24h
3	Oprava poruchy nejvýše:	24 H
4	Přípojní nové linky:	45 D
5	Rekonfigurace přípojných linky:	45 D
6	Realizace změny úrovně QoS:	30 D
7	Realizace změny třídy QoS:	48 H
8	Realizace virtuálního kanálu (VLAN):	24 H
9	Změna parametru virtuál. kanálu (VLAN):	24 H
10	Maximální bitová chybovost přípojných linky:	10 ⁷
11	Maximální doba zpoždění rámce:	150 ms

***) H = hodina, D = den

Všeobecné bezpečnostní požadavky ZP MV ČR

(Zadavatel pro účely této přílohy dále jako „**objednatel**“ a Dodavatel jako „**poskytovatel**“)

I. Úvod

Účelem je definovat závazné obecné bezpečnostní požadavky pro poskytovatele, jejichž předmětem plnění pro objednatele je (výhradně či jako součást předmětu plnění jiné služby) vývoj, implementace a/nebo servis software či hardware (dále také jen „**SW**“ či „**HW**“), a/nebo kteří v souvislosti s plněním pro objednatele přistupují do informačního a komunikačního systému objednatele (dále také jen „**systém ICT**“), a/nebo kteří v rámci poskytovaného plnění pro objednatele zpracovávají, a/nebo přenášejí a/nebo ukládají a/nebo archivují jakákoli data a informace objednatele a/nebo jeho zákazníků (dále také jen „**Bezpečnostní požadavky**“). Účelem tohoto dokumentu je současně definovat požadavky na dodavatele dle platné právní úpravy, především pak dle ustanovení § 5 odst. 2 písm. e) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) a § 7 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), přičemž zohledňuje také ostatní související platné právní předpisy týkající se dané problematiky.

II. Obecné požadavky

- a) pokud poskytovatel využívá při poskytování plnění subdodavatele, poskytovatel se zavazuje zajistit dodržování Bezpečnostních požadavků rovněž ve smluvních vztazích se svými subdodavateli; přičemž tuto skutečnost se poskytovatel zavazuje doložit objednateli na vyžádání předložením příslušného smluvního vztahu uzavřeného s tímto subdodavatelem poskytovatele, případně předložením čestného prohlášení o řádném naplňování této povinnosti;
- b) nestanoví-li dohoda stran jinak, poskytovatel jmenuje nejpozději do 3 dnů po uzavření smlouvy zodpovědnou kontaktní osobu pro potřeby zajištění plnění Bezpečnostních požadavků a související komunikace mezi smluvními stranami (dále také jen „Kontaktní osoba“).
- c) Pokud při plnění předmětu smlouvy dochází ke zpracování osobních údajů, poskytovatel se zavazuje zajistit uzavření samostatných smluv ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění (zejména pak jeho ustanovení §34 a §47) a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, 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);
- d) dodržovat příslušná ustanovení bezpečnostních politik, metodik a postupů společnosti objednatele resp. platné řídicí dokumentace objednatele či její části, pokud byl s takovými dokumenty nebo jejich částmi seznámen.

III. Bezpečnostní požadavky na vývoj SW

Poskytovatel se při poskytování plnění pro objednatele zavazuje:

- a) poskytovat objednateli v termínech stanovených objednatel, resp. bez zbytečného odkladu požadovanou součinnost na provedení bezpečnostního testování v průběhu vývoje SW či po jeho předání;
- b) k dodání systémové a provozní bezpečnostní dokumentace nejpozději do doby předání a převzetí SW způsobem uvedeným ve smlouvě, a to minimálně v rozsahu stanoveném v odst. 4 této přílohy;

- c) že plnění bude obsahovat jen ty součásti, které jsou objektivně potřebné pro řádné provozování SW a/nebo které jsou specifikovány výslovně ve smlouvě (zejména, že SW nebude obsahovat žádné nepotřebné komponenty, žádné programové vzorky apod.);
- d) že pokud součástí plnění je i instalace operačního systému případně SW třetích stran, v průběhu jeho instalace budou použity nejnovější aktualizované verze těchto produktů;
- e) že veškeré důvěrné informace¹ poskytnuté objednateli při realizaci plnění nebudou uchovávány v nešifrovaném tvaru a budou chráněna vůči neautorizovanému přístupu, nebude-li mezi smluvními stranami v konkrétním případě dohodnuto jinak;
- f) že v rámci poskytovaného plnění bude instalovat SW nebo jejich upgrade podle hardeningových bezpečnostních politik a v souladu s bezpečnostními standardy objednatele (platí pro poskytovatele, pokud byl s takovými bezpečnostními standardy seznámen);
- g) že v produkčním prostředí systému ICT bude obsažen jen kompilovaný, respektive spustitelný kód a další nezbytná data pro provozování systému ICT;
- h) že před spuštěním SW v produkčním prostředí daného systému ICT provede kontrolu souladu daného SW s bezpečnostními požadavky hardeningových bezpečnostních politik a v případě zjištění nesouladu zajistí bez zbytečného odkladu soulad dodávaného SW s bezpečnostními požadavky hardeningových politik (platí pro poskytovatele, pokud byl s takovými bezpečnostními standardy seznámen).
- i) že bude instalovat nový SW nebo nové verze SW pouze na základě objednatelem předem schválených migračních postupů²;
- j) že ověří integritu zdrojového kódu a předá zdrojový kód objednateli bezpečnou formou zajišťující integritu zdrojového kódu, přičemž bude průběžně evidovat a bezpečně ukládat zdrojové kódy provozovaných aplikací, a to i v případě, že budou zdrojové kódy předávány objednateli, přičemž při vývoji SW se poskytovatel zavazuje, že:
 - zdrojový kód programů vyvíjených poskytovatelem bude předmětem procesu řízení verzí;
 - zdrojový kód programů je zálohován a uložen mimo produkční prostředí a současně je stanoven postup, jak sestavit systém ze zdrojového kódu;
 - provádění konfiguračních změn je v souladu s procesem změnového řízení objednatele;
 - konfigurační soubory jsou pravidelně průběžně zálohovány;
 - eviduje každou změnu konfigurace.

IV. Požadavky na systémovou a provozní bezpečnostní dokumentaci.

Nedílnou součástí poskytovaného plnění je zdokumentování všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů formou zpracování bezpečnostní dokumentace. Poskytovatel se v rámci poskytovaného plnění pro objednatele zavazuje předat objednateli dokumentaci minimálně v následujícím nebo obdobném rozsahu:

- strategie obnovy,
- dokumentace skutečného provedení,
- popis autorizačního konceptu a oprávnění,
- zálohovací a archivační postupy,
- instalační a konfigurační postupy;
- bezpečností nastavení.

¹ Za důvěrné informace se ve smyslu této přílohy považují zejména identifikační údaje certifikátu, hesla, konfigurační soubory, systémové programy, kritické knihovny, obnovovací procedury apod.

² Migrační postup – soubor kroků definující převod dat mezi dvěma nebo více systémy ICT.

V. Fyzická ochrana a bezpečnost prostředí

- a) Poskytovatel se zavazuje dodržovat provozní řády budov (režimová opatření) a využívaných prostor, zejména pak v oblasti fyzické ochrany bezpečnostních zón, kde jsou umístěny komponenty systémů ICT anebo datové nosiče (dále také jen „Pracoviště“).
- b) Poskytovatel se zavazuje, že na Pracovišti neponechá volně dostupná instalační, záložní nebo archivní média ani dokumentaci k systému ICT, který je předmětem plnění dle této smlouvy.

VI. Řízení přístupu

- a) Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k systému ICT je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance poskytovatele / poddodavatele poskytovatele zaevidované v registru identit objednatele, a to na základě požadavku poskytovatele na přístup.
- b) Poskytovatel bere na vědomí, že zaměstnanec poskytovatele musí prokazatelně souhlasit se zpracováním osobních údajů potřebných pro zřízení přístupu, v opačném případě objednatel není povinen přístup k systému ICT zaměstnanci poskytovatele povolit. Zaměstnanec poskytovatele s přiděleným přístupem (fyzickým, logickým) k systému ICT musí prokazatelně souhlasit se zpracováním osobních údajů zpracovávaných během vyhodnocování údajů o pohybu a prováděných aktivitách v prostorách objednatele (např.: monitoring pomocí řešení Security Incident and Event Monitoring), přičemž takový souhlas musí být proveden souhlasem písemným nebo digitálním formou emailu, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.
- c) Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci poskytovatele musí být řízeno principem nezbytného minima a není nárokové.
- d) Poskytovatel se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci poskytovatele nebo subdodavatele poskytovatele.
- e) Poskytovatel se zavazuje, že ICT systém bude ověřovat identitu uživatelů, administrátorů a aplikací odpovídajícím způsobem dle nároků definovaných v §19 odst. 3 či 4, případně odst. 5 vyhlášky o kybernetické bezpečnosti.
- f) Poskytovatel se zavazuje, že přístup do systému ICT prostřednictvím mobilní aplikace bude vždy uskutečněn pouze prostřednictvím zabezpečeného připojení VPN.
- g) Poskytovatel se zavazuje, že před připojením koncového zařízení, mobilní koncového zařízení nebo aktivního síťového prvku jako síťové switche, WiFi access pointy, routery či huby do počítačové sítě zažádá o schválení připojení kontaktní osobu na straně objednatele
- h) Poskytovatel se zavazuje, že bez zbytečného odkladu deaktivuje všechny nevyužívané zakončení sítě anebo nepoužívané porty aktivního síťového prvku.
- i) Poskytovatel se zavazuje, že nebude instalovat a používat tyto typy nástrojů:
 - Keylogger,
 - Sniffer,
 - Analyzátor zranitelností a Port Scanner,
 - Backdoor, rootkit a trojský kůň nebo jinou podobu malware.
- j) Poskytovatel se zavazuje, že všechny ICT systémy poskytovatele, které se připojují do síťové infrastruktury objednatele, jsou a budou chráněny proti malware.
- k) Poskytovatel se zavazuje, že nebude vyvíjet, kompilovat a šířit v jakékoliv části systému ICT programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení, nebo diskreditaci systému ICT nebo nelegální získání dat a informací.

- l) Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění objednateli vyvarují se níže uvedeného jednání při připojení do síťové infrastruktury objednatele/na stanicích připojovaných do síťové infrastruktury objednatele/při poskytování plnění/apod:
- nenavštěvovali internetové stránky s eticky nevhodným obsahem³;
 - neukládali a/nebo nesdíleli data i informace eticky nevhodného obsahu, odporující dobrým mravům nebo poškozující jméno objednatele;
 - nestahovali, nesdíleli, neukládali, nearchivovali a/nebo neinstalovali datové a spustitelné soubory v rozporu s licenčními podmínkami nebo autorským zákonem;
 - neukládat a/nebo nesdíleli data a informace společnosti na nepovolených datových úložištích nebo médiích;
 - nezasílali řetězové emaily.
- m) Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění objednateli, kteří přistupují do interní sítě a/nebo systému ICT objednatele, respektovali a dodržovali následující omezení:
Zařízení typu notebook/počítač musí mít:
- aplikovány bezpečnostní záplaty (operačního systému, internetového prohlížeče a Javy)
 - nainstalovanou, spuštěnou a aktualizovanou antivirovou ochranu;
- n) Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění objednateli, kteří přistupují do interní sítě a/nebo systému ICT objednatele chránili autentizační prostředky a údaje k systémům ICT objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident ve smyslu příslušné řídicí dokumentace a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům fyzických osob externího subjektu). Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či jiný důsledek porušení Bezpečnostních požadavků nebude posuzován jako okolnost vylučující odpovědnost poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy poskytovateli či jiné osobě ze strany objednatele.

VII. Monitorování

- a) Poskytovatel bere na vědomí, že veškerá aktivita poskytovatele a jeho plnění realizované v systémovém prostředí objednatele budou objednatelem průběžně a pravidelně monitorovány a vyhodnocovány s ohledem na obsah smlouvy a interních dokumentů objednatele, se kterými byl poskytovatel seznámen.
- b) Poskytovatel se zavazuje, že záznamy/logy obsahující výsledky monitorování, úspěšná a neúspěšná přihlášení do ICT systému a záznamy o správě uživatelů je povinen na vyžádání a bez zbytečného odkladu předložit objednateli, a to po celou dobu trvání smlouvy a až 5 let po jejím ukončení.

VIII. Předání a převzetí plnění

- a) Poskytovatel bere na vědomí, že nedodržení Bezpečnostních požadavků včetně požadavku na předání kompletní systémové a provozní dokumentace je vadou bránící převzetí předmětu smlouvy (je vadou kategorie A), přičemž objednatel není do doby odstranění příslušné vady plnění povinen plnění převzít.

³ Data a informace obsahující prvky extrémismu, terorismu, pornografie anebo podněcování k nesnášenlivosti a společenským předsudkům vztahujícím se ke společenské skupině identifikované na základě rasy, náboženství nebo víry, pohlaví, sexuální orientace, národnosti a etnické příslušnosti či jiné odlišnosti.

- b) Poskytovatel odpovídá za to, že systémy ICT budou obsahovat nejnovější bezpečnostní aktualizace (patche)⁴ po celou dobu smlouvy není-li ve smlouvě definováno jinak.

IX. Výměna informací

- a) Pokud je předmětem smlouvy výměna informací mezi smluvními stranami, musí být mezi smluvními stranami uzavřena dohoda o ochraně předmětných informací, zejména při jejich výměně, uložení, archivaci a ukončení smlouvy.
- b) Poskytovatel se zavazuje, že veškerý přenos dat a informací musí být dostatečně zabezpečen z pohledu bezpečnostní klasifikace Kupujícího a tedy požadavků na důvěrnost, integritu a dostupnost dat a informací.
- c) Poskytovatel se zavazuje, že on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií budou chráněny SSL certifikáty.

X. Zvládání bezpečnostních incidentů⁵

Poskytovatel se při poskytování plnění pro objednatele zavazuje, že:

- a) neprodleně nahlásí bezpečnostní událost přes Kontaktní osobu objednatele uvedenou ve smlouvě;
- b) v případě vzniku bezpečnostní události a následného zvládání a vyhodnocování bezpečnostního incidentu a/nebo v případě podezření na bezpečnostní incident, poskytne objednateli požadovanou součinnost (např.: poskytne logy a identifikační údaje (např. IP adresa, MAC adresa, HW typ, sériové číslo případně IMEI) dotyčného koncového zařízení nebo mobilního koncového zařízení zaměstnance poskytovatele nebo zaměstnance poddodavatele podílející se na realizaci plnění, k analýze obsahu, případně bez zbytečného odkladu zrealizuje opatření požadovaná objednatelem). Provede analýzu příčin bezpečnostního incidentu a navrhne opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že poskytovatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.

Bezpečnostní událost: událost, která může způsobit narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací⁶.

Bezpečnostní incident: narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací v důsledku bezpečnostní události.

⁴ Aktualizace software na vyšší vývojovou verzi.

⁵ Pojem bezpečnostní incident a bezpečnostní událost je ekvivalentní pojmům Kybernetická bezpečnostní událost / Kybernetický bezpečnostní incident, vydefinovaných zákonem č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti.

⁶ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů



Příloha č. 8 smlouvy č. 20220719-VZ

Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o. (dále jen „Podmínky“) vydané s účinností od 20. 9. 2020

Obecná část Podmínek

1 Předmět Podmínek

- 1.1 Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka i Žadatele.
- 1.2 Podmínky jsou rozděleny na dvě části. V první, Obecné části Podmínek, jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb. Obecná část Podmínek platí, pokud není ve Zvláštní části Podmínek, Specifikaci nebo Smlouvě stanoveno jinak. Specifické části Zvláštní části Podmínek, které se dané skupiny Služeb netýkají, nejsou pro danou skupinu Služeb relevantní.
- 1.3 Všeobecné podmínky pro poskytování konkrétní Služby jsou tvořeny Obecnou částí Podmínek a je-li, tak i specifickou částí Zvláštní části Podmínek, příslušnou ke konkrétní Službě.
- 1.4 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.
- 1.5 Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 1.6 Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem založené příslušnou Smlouvou o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, v Podmínkách a Smlouvě o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací blíže neupravené, se řídí příslušnými ustanoveními Zákona a ostatních platných právních předpisů České republiky.

2 Definice pojmů

- 2.1 **Data** jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.2 **Datové balíčky u služby ha-loo mobil** jsou samostatně prodejné objemy dat, případně jejich kombinace se službami, přičemž pro jejich využití platí, že Účastník musí mít od Poskytovatele povolenou využívání přenosu Dat (musí být vždy samostatně posouzeny Poskytovatelem). Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.3 **Datový provoz** u služby ha-loo mobil znamená přenos Dat prostřednictvím služby ha-loo mobil Poskytovatele. Přenos dat je podmíněn schválením a aktivací služby od Poskytovatele, který je navíc oprávněn v případě potřeby požadovat po Účastníkovi složení kauce, či aktivaci služby odmítnout. Ceny za službu jsou definovány Ceníkem služeb, případně Prodejními balíčky.
- 2.4 **Důvěrné informace** znamenají všechny informace, o kterých se smluvní strany doví v rámci smluvního vztahu založeného Smlouvou a které jsou označeny jako důvěrné, nebo které na základě jiných okolností je možné považovat za obchodní tajemství druhé smluvní strany.
- 2.5 **Koncové zařízení Účastníka** je Telekomunikační zařízení Účastníka připojené přímo nebo nepřímo ke koncovému bodu Sítě Poskytovatele určené k přijímání, vysílání, zpracovávání nebo uchovávání informací přenášených v souvislosti s využíváním Služby, prostřednictvím kterého se Účastník připojuje prostřednictvím Poskytovatele zejména na Sít internet. Koncové zařízení Účastníka musí být ve shodě s technickými požadavky ustanovenými zvláštními právními předpisy a požadavky Poskytovatele.
- 2.6 **Koncové zařízení Poskytovatele** je Telekomunikační zařízení Poskytovatele, ať už vlastní či pronajaté, připojené ke koncovému bodu Sítě Poskytovatele určené na přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací přenášených v souvislosti s využíváním Služby, prostřednictvím kterého se Účastník připojí prostřednictvím Poskytovatele zejména na Sít internet.
- 2.7 **Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele dle Specifikace.
- 2.8 **Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.
- 2.9 **Minimální měsíční plnění** (dále též jen MMP) je pevná měsíční částka sjednaná mezi Účastníkem a Poskytovatelem v příslušné Specifikaci Služby. Podpisem příslušné Specifikace služby se Účastník zavazuje čerpat minimálně měsíčně objem služeb, odpovídající MMP.
- 2.10 **Měsíční poplatek za vedení SIM karty** je u služby ha-loo mobil poplatek Poskytovateli za udržování a správu SIM karty Účastníka.
- 2.11 **Měsíční paušál pro služby ha-loo** představuje měsíční poplatek za služby v rámci akčních prodejních balíčků či za služby, agregované do prodejních balíčků Poskytovatele. Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.12 **Neomezené volání a SMS** představuje balíček neomezeného volání a zaslání SMS v daném měsíci na všechna geografická a mobilní čísla v rámci ČR. Poskytovatel může zablokovat službu bez udání důvodu a bez náhrady zejména v případě zneužívání Služby nad rámec běžné osobní potřeby (bod 12.2.1).
- 2.13 **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 č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou, notářsky ověřenou plnou moc.
- 2.14 **Podnik** je osoba, která je oprávněna poskytovat síť, službu, nebo síť a službu v oblasti elektronických komunikací.
- 2.15 **Porucha** nebo též Závada je stav zaviněný chybou Sítě Poskytovatele, kdy Účastník vůbec nemůže využívat Službu, přičemž je stavem odlišným od stavu, který vznikl v důsledku konání Poskytovatele v rozsahu dle čl. 12 Podmínek nebo realizací opatření na řízení provozu Poskytovatelem. Poruchou je též porucha Koncového zařízení Účastníka v záruce.
- 2.16 **Poskytovatel** je společnost ha-vel internet s.r.o., která je v rozsahu licencí, individuálních povolení a všeobecných povolení vydaných Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „Úřad“) na základě oznámení o podnikání doručeného Úřadu dne 1. 5. 2005 v souladu s ustanovením § 8 Zákona, oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 2.17 **Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb. Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
- 2.18 **Připojení do Sítě Internet** se označuje připojení Koncového zařízení Účastníka do Sítě Poskytovatele, prostřednictvím kterého může Účastník bez výrazného omezení využívat Službu v souladu se Smlouvou.
- 2.19 **Přípojka** je soubor technických prostředků.
- 2.20 **Přípojné vedení** je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.
- 2.21 **Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.

- 2.22 **Prodejní balíčky** znamenají kombinace služeb či objemů služeb pro definované období či definovaný objem. Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.23 **Reklamaci** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.24 **Revizí Podmínek** se rozumí změna jejich formy nebo textu, popřípadě jejich rozšíření, které nemá za následek Změnu Podmínek.
- 2.25 **Revolving** představuje možnost prodloužení doby platnosti Služby tím způsobem, že v případě poskytování Služeb na dobu určitou Účastník písemnou žádostí požádá o prodloužení platnosti Služby o dalších 12 měsíců, a to do 30-ti dnů před ukončením doby platnosti Služby. Takto může dojít k prodloužení Služby a tím i Smlouvy i opakovaně.
- Poskytovatel se v souladu s ustanovením § 63 odst. 10 Zákona zavazuje informovat Účastníka, který je Spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, nejdříve 3 a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení.
- 2.25.1 Je-li ve Specifikaci, v části Ostatní smluvní ujednání, uveden pojem „**výpověď**“ s časovým údajem, představuje tento časový údaj u smluv uzavřených na dobu určitou lhůtu, kdy nejpozději před uplynutím doby určité může kterákoliv smluvní strana doručit druhé straně projev vůle Smlouvu dále neprodloužovat.
- 2.26 **Rozhraní** je místo mezi Sítí Poskytovatele a Účastníka. Obvykle se jedná o Koncový bod Služby.
- 2.27 **Sít' Poskytovatele** je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele, tj. soustava všech funkčně propojených technických zařízení provozovaných a používaných Poskytovatelem při poskytování elektronické komunikační služby.
- 2.28 **Sít' internet** se označuje mezinárodní veřejná informační datová elektronická komunikační síť.
- 2.29 **Služba** je veřejně dostupná služba nebo soubor služeb elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.30 **Smlouva** je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací včetně veškeré smluvní dokumentace se smlouvou související, to vše uzavřené v souladu se Zákonem mezi Poskytovatelem a Účastníkem, týkající se poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.31 **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, Ceník, aj. dokumenty příslušející k Službě a související se Smlouvou, nebo z jejich označení jinak vyplývá, že se Smlouvou tvoří jeden celek.
- 2.32 **Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístěním a provozováním Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).
- 2.33 **Specifikace Služby** (dále jen „Specifikace“) je oboustranně podepsaný dokument popisující konkrétní obchodní, technické a servisní podmínky Služby pro daného Účastníka.
- 2.34 **Spotřebitel** je každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou Službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.
- 2.35 **Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací.
- 2.36 **Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, která užívá Službu a má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu. V dokumentech označovaní též jako „Klient“.
- 2.37 **Úhrada**, nebo také Cena Služby, příp. Odplata jsou veškeré uplatňované nároky či hrazené platby Účastníkem Poskytovateli za plnění jeho závazků stanovených Smlouvou a Podmínkami.
- 2.38 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.39 **Výpověď** je právní úkon, kterým Účastník nebo Poskytovatel projeví zájem ukončit ke dni uplynutí výpovědní doby Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Blíže podmínky podání Výpovědi jsou sjednány ve Smlouvě, Specifikaci a těchto Podmínkách. Délka výpovědní doby činí 30 dní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení Výpovědi smluvní strany druhé smluvní straně.
- 2.40 **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické poruchy na zařízení a síti jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a poruchy v dodávce elektrické energie.
- 2.41 **Změnou Podmínek** je věcná změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.
- 2.42 **Tyto Podmínky** nabývají platnosti a účinnosti dne 7. 5. 2018 a nahrazují v plném rozsahu dříve platné Podmínky.
- 2.43 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, popřípadě i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.
- 2.44 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích v platném znění.

3 Práva a povinnosti smluvních stran zohledňující zejména Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 11. 2015 (dále také jen „Nařízení EU“), zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění (dále jen „Zákon o ochraně osobních údajů“), Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 (dále jen „GDPR“) a Zákon

- 3.1 Povinnosti Poskytovatele
- a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty, kromě případů určených v Podmínkách a ve Smlouvě. Poskytovatel má právo odmítnout žádost žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;
 - b) nejpozději při uzavření Smlouvy poskytnout Účastníkovi informace o skutečnostech souvisejících s předmětnou Službou, zejména pak informace o formě, rozsahu a způsobu předmětné Služby;
 - c) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;
 - d) pokud je to možné, alespoň 5 kalendářních dnů předem oznámit, a to jakýmkoliv vhodným způsobem, informovat Účastníka o omezeních, přerušeních, plánované údržbě, tj. údržbě ne delší než 480 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno, a výpadech poskytování Služby. Poskytovatel nemá tuto povinnost ve stavu krizové situace a mimořádné události, kdy je splnění tohoto závazku ze strany Poskytovatele nemožné a v případě výkonu prací potřebných pro provoz, údržbu, plánovanou údržbu a opravu Sítě Poskytovatele, jestliže jednotlivé souvislé přerušení nebo omezení Poskytovatele Služby nepřekročí 15 minut. V době pro plánovanou údržbu nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci (a nezapočítává se do celkové dostupnosti poskytované služby v měsíci, tzv. SLA).

- e) zahájit práci na odstranění Poruchy bez zbytečného odkladu po jejím oznámení Účastníkem;
 - f) Poskytovatel je v souladu s ustanovením § 8 zákona č. 141/1961 Sb., trestní řád v platném znění, tj. na základě písemné žádosti orgánů činných v trestním řízení při plnění jejich úkolů, a to jen v případě, že sledovaného účelu nelze dosáhnout jinak, nebo by dosažení tohoto účelu bylo spojeno s nepřiměřenými těžkostmi, povinný poskytnout orgánům činným v trestním řízení pro účely trestního řízení a jinému státnímu orgánu pro účely plnění jeho úloh v rozsahu podle zvláštních předpisů údaje, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství podle příslušných ustanovení Zákona a jiných platných právních předpisů.
 - g) nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti Změny Smlouvy a Podmínek uveřejnit informaci o této Změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup; zároveň je Poskytovatel povinen informovat o této Změně Účastníka, a to včetně informace o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat.; informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování; právo ukončit Smlouvu nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle § 63 odstavce 5 Zákona.
- 3.2 Práva Poskytovatele
- a) ověřit si zákonným způsobem osobní a jiné údaje uvedené zájemcem o poskytování Služby v zájemcem předložených dokumentech;
 - b) odmítnout v souladu se Zákonom a Podmínkami uzavřené Smlouvy zájemci poskytování Služby;
 - c) Poskytovatel má nárok na náhradu škody způsobenou Účastníkem zejména na Síti Poskytovatele, na Koncovém zařízení Poskytovatele a/nebo na Přípojce, nebo která vznikla z důvodu zneužívání Služby, to vše v souladu s Podmínkami;
 - d) Poskytovatel má právo dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služby Účastníkovi v souladu se Zákonom a Podmínkami;
 - e) Poskytovatel má právo na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Účastníka potřebné pro řádné plnění svých závazků dle Smlouvy;
 - f) Poskytovatel nenes zodpovědnost za obsah a bezpečnost údajů a dat přenášejících Účastníkem, jestliže je možnost jejich nechráněného získání v místě Koncového zařízení Účastníka, Koncového zařízení Poskytovatele nebo v Síti internet.
- 3.3 Účastník je povinen:
- a) řádně hradit vyúčtovanou cenu za Služby, a to v dohodnuté výši a v souladu s Podmínkami a Smlouvou;
 - b) zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a požadavky Poskytovatele. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
 - c) zajistit písemný Souhlas vlastníka objektu. Pokud je Přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit také pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění Telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřizování Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci; pokud je kterýkoliv souhlas dle tohoto odstavce následně odvolán nebo pozbude platnosti, může Poskytovatel omezit, pozastavit nebo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel přitom neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé v této souvislosti Účastníkovi;
 - d) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele a zajistit, aby Služba nebyla využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a prováděním bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby zneužita a/nebo využita třetími;
 - e) chránit a případně měnit přístupová hesla do Sítě Poskytovatele poskytnuté Poskytovatelem na řádné využití Služby před jejich zneužitím třetími osobami;
 - f) oznamovat bez zbytečného odkladu na oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Poruchu (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Sítě Poskytovatele;
 - g) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
 - dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
 - poskytnout Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám součinnost, tj. zejména umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;
 - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
 - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
 - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby u Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník;
 - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti;
 - učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;
 - umožnit sdílení funkčního souboru zařízení instalovaného Poskytovatelem dalšími Účastníky a umožnit Poskytovateli přístup k funkčnímu souboru zařízení za účelem instalace kabelových svodů pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných Služeb;
 - h) neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to zejména o změně jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
 - i) oznámit Poskytovateli jména osob oprávněných zastupovat Účastníka ve vztahu k Poskytovateli a v případě změny tuto změnu Poskytovateli písemně oznámit;
 - j) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
 - k) zabezpečit Telekomunikační zařízení umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.
- 3.4 Účastník má právo

- a) na uzavření Smlouvy s Poskytovatelem za předpokladu, že neexistuje důvod v souladu se Zákonem a Podmínkami pro odmítnutí uzavření Smlouvy ze strany Poskytovatele tak, jak je uvedeno v bodě 5.15 těchto Podmínek;
- b) na poskytování Služby za podmínek ustanovených ve Smlouvě a v Podmínkách;
- c) na bezplatné odstranění Poruch vzniklých bez zavinění Účastníka, případně 3. osob, které Poruchu způsobily, nebo se na jejím vzniku podílely, a to pouze v případě, že tyto Poruchy nahlásí Poskytovateli v souladu s Podmínkami;

4 Cena Služeb, platební podmínky

- 4.1 Ceny Služeb jsou součástí smluvního ujednání, příp. jsou uvedeny v ceníku, který je dostupný na webových stránkách Poskytovatele, tj. na www.ha-vel.cz, popřípadě u kontaktní osoby Poskytovatele. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 4.6.
- 4.2 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:
 - a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;
 - b) datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání Služby zákazníkovi nebo vystavením daňového dokladu. Dále se na základě této Smlouvy poskytují dílčí měsíční plnění, dle § 21 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Za zdanitelné plnění se považuje první den běžného měsíce;
 - c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
 - d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;
 - e) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem. Přesné termíny vyúčtování cen za poskytování Služby musí být uvedeny ve Smlouvě.
- 4.3 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.
- 4.4 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěně.
- 4.5 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele na základě Účastníkem podepsaného předávacího protokolu.
- 4.6 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby, avšak pouze s písemným souhlasem Účastníka.
- 4.7 Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním účtované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je zpravidla 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.
- 4.8 Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.
- 4.9 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek.
- 4.10 Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě.
- 4.11 Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.
- 4.12 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu tyto služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty po dobu delší než deset hodin během 24 hodin z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem, vyjma Služeb Albert a ha-fi.
- 4.13 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení celého poplatku za službu v daném měsíci, jestliže dojde k nepřetržitému přerušení služeb na dobu nejméně deseti dnů v kalendářním měsíci, z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.
- 4.14 Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo prokazatelným způsobem uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Poruchy.
- 4.15 Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění Poruchy podle čl. 3.3 b), d) a g) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.
- 4.16 Jistota
 - a) Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:
 - při podpisu nové Smlouvy;
 - sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území české republiky;
 - Účastník opakovaně nedodržuje platební podmínky;
 - při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;
 - Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
 - pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytované Služby;
 - Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi.
 - b) Výše Jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem Jistota pokryla dvě následující měsíční platby.
 - c) Pokud byla poskytnuta Jistota podle čl. 4.16 písm. a), odst. 7, skončí povinnost poskytnutí Jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.
 - d) Pokud byla poskytnuta Jistota dle článku 4.16 písm. a), odst. 1, a pokud po dobu šesti měsíců nedošlo k případu prodlení s platbou za Služby, je Účastník oprávněn písemně požádat o navrácení Jistoty. Poskytovatel Jistotu neprodleně vrátí.
 - e) Poskytovatel je oprávněn použít Jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnuté Služby, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut, jednorázového odstupného aj.

5 Rozsah poskytované Služby

- 5.1 Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty v tomto pořadí: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. Služba je poskytována na území České republiky.

- 5.2 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby tyto povinnosti plnil sám.
- 5.3 Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.
- 5.4 Poskytovatel neodpovídá za vznik Poruch v případech, kdy k těmto Poruchám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi pověřené zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.
- 5.5 Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
- 5.6 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu, narušení bezpečnosti a integrity Sítě Poskytovatele, bezpečnosti Služby, při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.
- 5.7 Úroveň a kvalitu Služby, její rychlost, časovou dostupnost a ostatní parametry je Poskytovatel povinný zabezpečovat a dodržovat na Rozhraní. Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost, nekvalitu nebo nedosažení parametrů Služby, zapříčiněné Koncovým zařízením Účastníka, vedením od Rozhraní ke Koncovém zařízení Účastníka, nebo nastavením Koncového zařízení Účastníka.
- 5.8 Poskytovatel nenese odpovědnost za Koncové zařízení Účastníka, ani za data, přenášená prostřednictvím sítě Poskytovatele nebo Sítě internet.
- 5.9 Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost, nekvalitu nebo nedosažení parametrů Služby, které nastaly v důsledku Vyšší moci, neoprávněného zásahu do provozu sítě a Služeb, nebo z rozhodnutí státní moci.
- 5.10 V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací Služby, které uplatňuje formou reaktivačního poplatku ve výši 1.000 Kč + DPH. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé Účastníkovi v souvislosti se zamezením aktivního přístupu ke Službě dle toho odstavce.
- 5.11 Poskytovatel je oprávněn v případě uvedených nesprávných smluvních údajů ukončit poskytování Služby ihned potom, co tuto skutečnost zjistí.
- 5.12 Jestliže Vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu Vyšší moci.
- 5.13 Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.
- 5.14 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby, smluvní pokuty, jednorázového odstupného a dalších plateb podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 5.10 těchto Podmínek ani není dotčen odvoláním nebo pozbytím platnosti Souhlasu dle článku 3.3 písm. c) těchto Podmínek.
- 5.15 V případě, že z Podmínek nebo Zákona nevyplývá nic jiného, je Poskytovatel oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy ze zájemcem, jestliže:
- 5.15.1 Poskytovatel od zájemce neobdržel požadované dokumenty a/nebo doklady a/nebo povolení a souhlasy dotčených subjektů potřebné pro uzavření Smlouvy anebo
 - 5.15.2 poskytování Služby by ze strany Poskytovatele v požadovaném místě, rozsahu nebo za podmínek požadovaných zájemcem o poskytování Služby bylo neuskutečnitelné bez vynaložení nepřiměřeně vysokých nákladů anebo
 - 5.15.3 Poskytovatel nemá od zájemce záruku, že bude dodržovat Smlouvu, protože je/byl dlužníkem Poskytovatele nebo jiného Podniku a/nebo v souvislosti se zájemcem existuje jiný reálný předpoklad, že zájemcem o poskytování Služby nebude řádně a včas plnit své závazky stanovené Smlouvou a Podmínkami anebo
 - 5.15.4 by uzavření Smlouvy bylo v rozporu se Zákonem a jinými platnými právními předpisy České republiky.

6 Podstatné porušení Smlouvy

- 6.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- a) nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;
 - b) neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
 - c) opakovaně a výlučně zavinil prokazatelně závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.
- 6.2 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje zejména případ, kdy Účastník:
- a) neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby;
 - b) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek déle než 60 dní po datu splatnosti;
 - c) poskytl Poskytovateli nesprávné, neúplné či nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením Služby;
 - d) dopustil, a to i neúmyslně, zneužití, poškození, ztrátu nebo zničení Služby, Sítě či zařízení Poskytovatele, nebo zařízení Účastníka;
 - e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
 - f) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
 - g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Poskytovatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Poruchy, případně deinstalací zařízení;
 - h) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Poruchy na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván;

- i) nezajistí Souhlas vlastníka ve smyslu čl. 3.3 písm. c) těchto Podmínek nebo nesplní či poruší kteroukoliv další povinnost stanovenou v čl. 3.3 těchto Podmínek.
- 6.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.6 a čl. 5.10 Podmínek.

7 Úrok z prodlení, smluvní pokuta, jednorázové odstupné

- 7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, je Poskytovatel oprávněn účtovat z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,5%, a to z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.2 V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.3 písm. h) Podmínek a osoby oprávněně jednat za Účastníka podle čl. 3.3 písm. i) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování poté, co se Poskytovatel dozví o porušení této povinnosti.
- 7.3 Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním ani zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny, a to i v rozsahu Smluvní pokutu či úrok z prodlení přesahujícím.
- 7.4 Dojde-li ze strany Účastníka ke kterémukoliv podstatnému porušení Smlouvy sjednané na dobu určitou ve smyslu čl. 6.2 těchto Podmínek je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši celkových ušlých plateb odpovídajících přesné době scházející od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí sjednané doby a to včetně neúplných měsíců.
- 7.5 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně tj. před uplynutím doby trvání (např. v důsledku Výpovědi Poskytovatele nebo Účastníka, který je Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou), a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, který je Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, je Účastník, který je Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1/20 (jedné dvacetiny) součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo ve výši 1/20 (jedné dvacetiny) minimálního sjednaného měsíčního plnění, zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (podle toho, která částka je vyšší), avšak pouze za předpokladu, že k předčasnému ukončení Smlouvy došlo v průběhu prvních 3 měsíců od jejího uzavření a dále kompenzaci ve výši úhrady nákladů spojených s Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který je Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 7.6 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně tj. před uplynutím doby trvání (např. v důsledku Výpovědi Poskytovatele nebo Účastníka, který není Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou), a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, který není Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, je Účastník, který není Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo ve výši minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (podle toho, která částka je vyšší) a dále ve výši úhrady nákladů spojených s Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který není Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 7.7 Dojde-li ze strany Účastníka ke kterémukoliv podstatnému porušení Smlouvy sjednané na dobu neurčitou ve smyslu čl. 6.2 těchto Podmínek nebo skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu neurčitou předčasně před uplynutím výpovědní doby, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši měsíčního plnění násobeného počtem měsíců zbývajících od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí výpovědní doby u každé poskytované Služby, a to včetně neúplných měsíců.
- 7.8 Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

8 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 8.1 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se Zákonem omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Poruchu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 8.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Síťe nebo Poruchy v důsledku opravy nebo údržby Síťe nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku události Vyšší moci.
- 8.3 Účastník se zavazuje nahradit škodu, která vznikne Poskytovateli či třetím osobám, v případě, že Účastník využívá pro účely příjmu telekomunikačních služeb Telekomunikační zařízení nedodané Poskytovatelem, nebo Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných právních či technických předpisů aj. norem.
- 8.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Účastník odpovídá za zařízení Poskytovatele do okamžiku jeho převzetí Poskytovatelem.
- 8.5 Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
- 8.6 Účastník nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

9 Vznik, změna, převod, ukončení a obnovení Smlouvy nebo Služby

- 9.1 Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě nebo ve Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
- 9.1.1 Je-li Smlouva či konkrétní Služba sjednána na dobu určitou a není-li sjednán Revolving, po uplynutí sjednané doby trvání se mění na dobu neurčitou.
- 9.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.3 K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.
- 9.4 Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů.
- 9.5 Smlouvu lze měnit písemně dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V návaznosti na uzavřenou Smlouvu je možné sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.

- 9.6 Při změně nebo ukončení Smlouvy či Služby před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, a to na žádost Účastníka nebo z důvodu spočívajících na straně Účastníka (např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo při požadavku Účastníka na posun data zřízení Služby), dále rovněž při neposkytnutí potřebné součinnosti Poskytovateli ke zřízení Služby ze strany Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit cenu veškerých již vynaložených prací a výkonů, včetně materiálu a zboží a včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby nebo s posunutím data zřízení Služby, vždy však nejméně částku ve výši 10.000 Kč.
- 9.7 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 9.8 Smlouva nebo Služba může být ukončena:
- a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - b) uplynutím sjednané doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou, nedošlo-li k prodloužení doby trvání Smlouvy či Služby, a to i opakovaně, formou Revolvingu, nebo nebylo-li sjednáno, že se po uplynutí sjednané doby mění Smlouva či Služba na dobu neurčitou;
 - c) uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou;
 - d) uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu neurčitou;
 - e) ke dni nabytí účinnosti změny Smlouvy nebo Podmínek, pokud Účastník ukončil Smlouvu v souladu s § 63 odstavec 6 Zákona;
 - f) odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 6.2 těchto Podmínek. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání odstoupení.
- 9.9 V případech uvedených v čl. 9.8 těchto Podmínek začíná běžet výpovědní doba ode dne následujícího po dni doručení Výpovědi smluvní strany druhé smluvní straně.
- 9.10 V případech uvedených v čl. 9.8 těchto Podmínek a současně za předpokladu, že to umožňuje Specifikace, může být Služba vypovězena kteroukoli smluvní stranou samostatně.
- 9.11 Pokud zákon nestanovuje jinak a Smlouva nebo Služba se sjednává na dobu neurčitou s výpovědní dobou delší než 3 měsíce, platí, že výpovědní doba sjednaná ve Smlouvě se zkracuje o počet celých měsíců, které uplynuly od zahájení poskytování Služby dle dané Specifikace.
- 9.12 Výpověď musí být zaslána doporučeným dopisem a výpovědní doba počíná běžet ode dne následujícího po doručení písemné Výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Účastníkovi. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání Výpovědi. Po dobu výpovědní doby trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
- 9.13 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskyvatel za účelem poskytování Služby zajistil Účastníkovi. Účastník je současně povinen poskytnout Poskytovateli bezplatně součinnost nezbytnou k demontáži Koncového zařízení a dalšího majetku Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby (mimo demontáže zařízení) vyrovnají smluvní strany nejpozději do 14-ti kalendářních dnů po jejím ukončení. V případě prodlení Účastníka se splněním kterékoliv z těchto povinností vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý den prodlení Účastníka se splněním této povinnosti. Sjednanou smluvní pokutou není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a nákladů vzniklých v souvislosti s nesplněním povinností uvedených v tomto článku, a to i v rozsahu smluvní pokutu přesahujícím.
- 9.14 Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jenž o obnovení žádá, má uhrazeny veškeré případné závazky vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si zažádá u Poskytovatele, přičemž pro obnovení služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se k zřízení Služby.

10 Zřízení a zrušení Služby

- 10.1 V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskyvatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento Koncový bod.
- 10.2 O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskyvatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskyvatel.
- 10.3 Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená přání Účastníka dle možností Poskytovatele.
- 10.4 Doba poskytování Služby počíná běžet od data předání Služby. Za den předání Služby je považován den podpisu Předávacího protokolu Účastníkem nebo první den, od kterého byla Služba Účastníkem nepochybně využívána nebo den, kdy Poskyvatel písemně oznámil Účastníkovi, že Služba byla zprovozněna, a to podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Oznámení o zprovoznění Služby se provádí dopisem nebo elektronickou formou nebo faxem nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem odeslání Poskyvatelům Účastníkovi. Účastník je pro tyto účely plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení Poskyvatelům odesíláno.
- 10.5 Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskyvatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.
- 10.6 V případě, že požadovaný typ Přípojky není realizovatelný, dohodne se Poskyvatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologii s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do marného uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskyvatel v prodlení.
- 10.7 Doba prodlení při předání Služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.
- 10.8 Pokud Účastník po podpisu Specifikace a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.

11 Poruchy a servisní zásahy, záruční podmínky pro Koncová zařízení Účastníka

- 11.1 Poskyvatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 11.2 Poskyvatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Specifikaci.

- 11.3 Poskytovatel poskytuje Spotřebiteli záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na Koncová zařízení Účastníka dodaná Poskytovatelem nevyžadující odbornou instalaci (samostatné modemy a telefony). Pro zákazníky, kteří nejsou Spotřebiteli, poskytuje Poskytovatel záruku v délce 6 měsíců. Záruka se nevztahuje na Poruchy způsobené běžným opotřebením, nevhodným užíváním, Výšší mocí, zásahy třetích osob, jednáním v rozporu s Podmínkami a Smlouvou apod.
- 11.4 Účastník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení Účastníka vyžadujících instalaci u Účastníka.
- 11.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Poruchu v poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník a Poruchu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.
- 11.6 Pokud bude zjištěno při odstraňování Poruchy, že tato Porucha není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho Telekomunikačním zařízení, má Poskytovatel vůči Účastníkovi právo na úhradu vzniklých nákladů.
- 11.7 Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Poruchu ve smyslu těchto Podmínek.
- 11.8 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení Účastníka, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Poruchy.
- 11.9 Pokud z důvodu uvedených v čl. 11.8 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 11.10 Doba odstranění Poruchy je závislá na typu Služby a je specifikována ve Smlouvě.
- 11.11 Poskytovatel nabízí Účastníkovi servisní služby a zákaznickou podporu v celém rozsahu telekomunikačních služeb. Na rozsahu a způsobu využití těchto služeb a podpory je možno se dohodnout na Dohledovém centru Poskytovatele, případně na telefonu Centra péče o zákazníky tel. č. 552 305 305.

12 Podmínky neposkytnutí nebo omezení Služby zohledňující Nařízení EU

(V případě specifikace podmínek neposkytnutí nebo omezení Služby ve Smlouvě má tato specifikace přednost před těmito Podmínkami tak, aby nedošlo k porušení Nařízení)

- 12.1 Poskytovatel je oprávněn v nevyhnutelném rozsahu na nevyhnutelný čas přerušit nebo omezit poskytování Služby bez toho, aby se takový úkon považoval za jakékoli porušení Smlouvy, a to z důvodu přednostního poskytování Služby orgánům veřejné moci, fyzickým osobám a právníkům osobám určeným zvláštním právním předpisem, nebo z důvodu Vyšší moci. Stejně tak je Poskytovatel oprávněn v nevyhnutelném rozsahu na nevyhnutelný čas přerušit nebo omezit poskytování Služby podle předcházející věty z důvodu rozhodnutí příslušného orgánu České republiky, závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, a taktéž pro výkon prací potřebných pro provoz, údržbu a opravu Sítě Poskytovatele nebo prací potřebných ve snaze vyhnout se chybám v Síti Poskytovatele. O těchto skutečnostech bude Účastník v souladu s bodem 3.1 písm. d) Podmínek informován.
- 12.2 Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služby podle ustanovení Zákona a Podmínek bez toho, aby se to považovalo za jakékoli porušení Smlouvy, a to v případě, že účastník:
- 12.1.1 Zneužívá Službu nebo umožňuje její zneužívání, a to až do odstranění zneužívání nebo vykonání technických opatření zamezujících toto zneužívání. Zneužíváním Služby je například:
- a) vykonávání jakékoliv nezákonné nebo jiné nevhodné aktivity, která je v rozporu s platnými právními předpisy České republiky prostřednictvím poskytované Služby,
 - b) šíření a umožnění šíření nezákonné nebo nevhodné komunikace,
 - c) šíření a umožnění šíření škodlivých kódů,
 - d) šíření a umožnění šíření nevyžádaných a obtěžujících zpráv,
 - e) porušování a umožnění porušování autorských nebo vlastnických práv,
 - f) narušení bezpečnosti sítí, informačních systémů nebo služeb,
 - g) neoprávněný přístup nebo pokus o získání neoprávněného přístupu k údajům v sítích a informačních systémech,
 - h) přetažení sítí a informačních systémů,
 - i) kdy se po uzavření Smlouvy prokáže, že Účastník je dlužníkem Poskytovatele nebo jiného Podniku.
- 12.1.2 Nezaplátí ve lhůtě splatnosti Odplatu za poskytování Služby nebo její část, a to až do úplného zaplacení Odplaty za poskytování Služby, vrácené příslušenství nebo do zániku Smlouvy.
- 12.1.3 Porušil ustanovení Smlouvy nebo Podmínek.
- 12.2 Poskytovatel je rovněž oprávněn v nezbytném rozsahu a na nezbytný čas vykonávat také opatření, která se projeví v blokování, zpomalování, změně, omezení, narušení, znehodnocení nebo diskriminaci specifického obsahu, aplikace nebo služby nebo jejich specifických kategorií, a to za účelem:
- 12.2.1 dodržování platných právních předpisů, včetně rozhodnutí soudů nebo orgánů veřejné moci,
- 12.2.2 zachování integrity a bezpečnosti sítě a služeb, anebo
- 12.2.3 předcházení hrozicímu přetížení sítě anebo informačního systému Poskytovatele.
- 12.3 V případě, že Poskytovatel přeruší, resp. omezí nebo zastaví ve smyslu bodů 12.1., 12.2. a 12.3. Podmínek poskytování Služby Účastníkovi, nezakládá toto jednání Poskytovatele povinnost Poskytovatele na zaplacení jakékoliv finanční nebo jiné náhrady Účastníkovi.
- 12.4 V případě opětovného poskytování Služby podle Smlouvy po odpadnutí důvodu určeného v bodě 12.2. Podmínek je Poskytovatel oprávněn požadovat od Účastníka úhradu nákladů s tím spojených podle Smlouvy platné v čase opětovného aktivování Služby pro Účastníka bez změny podmínek Smlouvy uzavřené mezi oběma smluvními stranami.
- 12.5 V případě služby přenosu dat je Poskytovatel oprávněn zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu s pokyny Poskytovatele, se Smlouvou, Zákonem anebo s jinými všeobecně závaznými právními předpisy České republiky anebo v rozporu s dobrými mravy. Poskytovatel je oprávněn zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech Sítě Internet s nelegálním obsahem anebo s obsahem odporujícím dobrým mravům. V souladu s ustanovením § 82 až 84 zákona č. 186/2016, o hazardních hrách v platném znění, je Poskytovatel povinen zamezit Účastníkovi v přístupu k internetovým stránkám uvedeným na seznamu internetových stránek s nepovolenými internetovými hrami.
- 12.6 Za zneužívání služeb se považuje i využívání Služeb jiným způsobem, jak se uvádí v Podmínkách, v ceníku, písemných návodech a pokynech Poskytovatele, případně způsobem, který není v souladu s Podmínkami, s ceníkem, písemnými návody a pokyny Poskytovatele.
- 12.7 Poskytovatel je povinný poskytovat službu v souladu s Nařízením EU s cílem zabezpečit Účastníkovi přístup k otevřenému internetu.
- 12.8 Jestliže Poskytovatel v souladu s Nařízením EU uplatní opatření na řízení provozu, která by mohla ovlivnit kvalitu služeb přístupu k internetu, o tomto Poskytovatel Účastníka uvědomí. Poskytovatel neuplatní opatření na řízení provozu, která by mohla negativně ovlivnit soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů.
- 12.9 Údaje o rychlosti služby připojení k internetu mají následující význam:
- 12.9.1 Proklamovaná rychlost je rychlost, kterou Poskytovatel používá ve svých komerčních komunikacích, včetně inzerce a marketingu v souvislosti s propagováním nabídek služeb přístupu k internetu, a včetně uvedení parametrů služeb v ceníku a Smlouvě (dále jen „Proklamovaná rychlost“). Jakmile není jednoznačně uvedeno, o jakou rychlost se jedná, jde o Proklamovanou rychlost.
- 12.9.2 Maximální rychlost je rychlost, kterou Účastník může očekávat, že ji bude mít k dispozici při přístupu ke službě minimálně jednou denně, a to v čase od 00:00 hod. do 24.00 hod (dále jen „Maximální rychlost“). Jestliže není uvedeno jinak, Proklamovaná rychlost je totožná s Maximální rychlostí.
- 12.9.3 Běžně dostupná rychlost je rychlost, kterou bude mít Účastník k dispozici
- a) při připojení s garantovanými parametry na úrovni minimálně 90% z Maximální rychlosti po minimálně 90% z každého souvislého 4 hodinového intervalu,
 - b) při ostatních připojeních – na úrovni minimálně 60% z Maximální rychlosti po minimálně 60% z každého souvislého – 24 hodinového intervalu.
- 12.9.4 Minimální rychlost je rychlost, která je:
- a) při připojení s garantovanými parametry 80% z Maximální rychlosti,
 - b) při ostatních připojeních – 20% z Maximální rychlosti (dále jen „**Minimální rychlost**“)

- 12.10 Při poskytování služby může docházet k odchylkám od Proklamované rychlosti. Pokud služba dosahuje Maximální rychlost, běžně dostupnou rychlost a Minimální rychlost, nejedná se o vady Služby. Účastník by měl možnost odchylky od Proklamované rychlosti zohlednit při výběru Služby a zavolat si takovou Službu, při které povolená odchylka od Proklamované rychlosti nebude představovat překážku při využívání a poskytování aplikací a služeb prostřednictvím Služby.
- 12.11 Poskytovatel Účastníka tímto informuje, že v případě snížení rychlosti Služby:
- na přenesení souboru a načítání webových stránek bude potřeba delší čas,
 - při streamových video službách může být snížena kvalita videa, přenos může být přerušovaný či jinak ztížen,
 - funkčnost speciálních aplikací a služeb, vyžadující určitou rychlost připojení, může být omezená.
- 12.12 Rychlost komunikace vůči koncovým bodům v internetu je závislá na rychlosti připojení koncových bodů k internetu, jejich aktuální zatížení, ztrátovosti paketů a síťové latence. Za nedosažení rychlosti vůči koncovým bodům internetu proto Poskytovatel nezodpovídá. Poskytovatel zodpovídá za dodržení rychlosti v místě Rozhraní.
- 12.13 V případě, že Služba obsahuje omezený objem dat, po jejich přenesení může v závislosti na charakteru Služby dojít ke snížení rychlosti Služby anebo k omezení přístupu k internetu prostřednictvím Služby. K obnovení rychlosti Služby anebo obnovení přístupu k internetu prostřednictvím Služby dojde automaticky po uplynutí stanovené doby anebo zaplacením příslušného poplatku v případě, kdy tuto možnost konkrétní Služba podporuje.
- 12.14 Jakmile bude Účastník současně se Službou připojen k internetu využívat jinou Službu připojení, kterou poskytuje Poskytovatel a která je optimalizovaná pro specifický obsah, aplikace anebo služby, tato jiná Služba nesmí v praxi ovlivnit službu připojení k internetu poskytovanou Účastníkovi a ovlivňovat její kvalitu a parametry, pokud není dohodnuto jinak.
- 12.15 V případě významných, nepřetržitých anebo pravidelně se opakujících nesrovnalostí mezi skutečnou výkonností (rychlostí anebo jinými parametry) Služby a výkonností uváděnou Poskytovatelem, v případě, že se jedná o Smlouvu uzavřenou anebo obnovenou od 29. 11. 2015 a pokud se tyto skutečnosti konstatují na základě monitorovacího mechanismu certifikovaného národním regulačním orgánem, má Účastník nárok na použití nápravných prostředků – podání stížnosti a podání Reklamacce. Stížnost se podává Poskytovateli, a to zpravidla elektronickou poštou; odpověď na stížnost zasláá Poskytovatel Účastníkovi zpravidla elektronickou poštou. Reklamacce se podává a vybavuje způsobem podle Reklamačního pořádku podle čl. 15 Podmínek.

13 Vliv opatření na řízení provozu sítě

- 13.1 Opatření Poskytovatele mohou mít vliv na kvalitu Služeb Poskytovatele jen v rozsahu a způsobem uvedeným v Podmínkách. Poskytovatel realizuje opatření v rozsahu a způsobem, který neovlivňuje kvalitu parametrů Služby Poskytovatele anebo využívání obsahu, aplikací anebo jiných služeb, mimo případů uvedených v Podmínkách. Poskytovatel může realizovat opatření i v rozsahu a způsobem, na základě kterého může u jednotlivých Služeb dojít k dočasnému snížení smluvně dojednaných kvalitativních parametrů těchto Služeb, a to jen v nezbytném rozsahu a po nezbytnou dobu a z důvodu dosažení účelu realizovaného opatření. Uvedené snížení dojednaných kvalitativních parametrů Služby se chápe jako Porucha, jen pokud nastalo z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, přičemž Účastník je pro takový případ oprávněn postupovat v rozsahu a za podmínek podle článku 15 Podmínek. Tímto není dotknuté právo Poskytovatele omezit poskytování Služby podle článku 12 Podmínek. Implementace a realizace opatření Poskytovatelem nemá povahu ohrožení anebo narušení práva na soukromí Účastníků anebo práva na ochranu jejich osobních údajů.
- 13.2 Uživatel si je vědom a souhlasí s tím, že opatření přijatá Poskytovatelem si může vyžádat zpracování osobních údajů Uživatele, pokud je takovéto zpracování nezbytné a přiměřené na dosáhnutí účelu Opatření.
- 13.3 Vymezení kvalitativních parametrů Služby je součástí Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem, přičemž se rozumí Poskytovatelem minimálně garantované kvalitativní parametry jednotlivých Služeb. Pod pojmem snížení dojednaných kvalitativních parametrů Služby se rozumí:
- zejména snížení přenosové rychlosti připojení pod úroveň Minimální rychlosti určené Poskytovatelem ve Smlouvě,
 - zvýšení zpomalení nad maximální úroveň zpomalení nadefinovanou a garantovanou Poskytovatelem ve Smlouvě,
 - kolísání zpomalení v rozsahu nad maximální hranici kolísání zpomalení definovanou a garantovanou Poskytovatelem ve Smlouvě,
 - ztrátovost paketů nad maximální hranici ztrátovosti paketů nadefinovanou a garantovanou Poskytovatelem ve Smlouvě a
 - omezení objemu dat nad hranici objemu dat nadefinovanou a garantovanou Poskytovatelem ve Smlouvě.
- Snížení kvalitativních parametrů Služeb může mít za následek snížení možností a schopností Účastníka prostřednictvím Služby Poskytovatele využívat obsah aplikací a služeb v rámci Sítě Internet v rozsahu, v jakém dojde ke snížení kvalitativních parametrů Služby.
- 13.4 Poskytovatel má možnost svobodně nabízet i jiné služby, než jsou Služby specifikované Podmínkami, které jsou optimalizované pro specifický obsah, aplikace anebo služby, anebo jejich kombinaci, pokud je optimalizace potřebná na splnění požadavků týkajících se obsahu, aplikací anebo služeb pro specifickou úroveň kvality. V případě používání uvedených služeb Poskytovatele podle bodu 13.4 těchto Podmínek odlišných od Služeb Poskytovatele Účastníkem nebudou kvalitativní parametry těchto jednotlivých služeb Službami Poskytovatele sniženy, nakořli všechny parametry služeb jsou definované k dodacímu rozhraní, které není těmito službami ovlivněno. Pokud by Účastník zaznamenal snížení kvalitativních parametrů Služby za dodacím rozhraním, uvedené může být způsobeno výlučně v důsledku poddimenzování kvalitativních parametrů Služby, ze strany Účastníka, která je předmětem Smlouvy. V takovém případě Účastník není oprávněn uvedený stav považovat za Poruchu. Uvedené je možné odstranit v součinnosti s Poskytovatelem výlučně navýšením kvalitativních parametrů Služby na základě uzavření nového smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 13.5 Jakmile Poskytovatel na síti a Službě uplatňuje postupy zaměřené na měření a řízení provozu, s cílem předcházet tomu, aby se naplnila anebo přesáhla kapacita síťového připojení, je povinný zveřejňovat tyto informace prostřednictvím svého webového sídla s cílem transparentního informování zájemců a Účastníka o podrobnostech služby a o tom, jak by tyto postupy mohly ovlivnit kvalitu Služeb.

14 Ochrana osobních údajů Účastníků v souladu s GDPR, Zákonem o ochraně osobních údajů a Zákonem.

- 14.1 Poskytovatel, coby správce a zpracovatel osobních údajů, se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, Zákonem a GDPR za účelem uzavření a řádného plnění Smlouvy.
- 14.2 Poskytovatel, coby správce osobních údajů, vede databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů atd. (dále jen „údaje“) Účastníků. Údaje Poskytovatel získává přímým nebo nepřímým kontaktem s Účastníkem, v rámci poskytování služeb v souladu s uzavřenou Smlouvou nebo od třetích osob. Bližší informace týkající se zpracování osobních údajů a dalších rozhodných skutečností jsou k dispozici na www.ha-vel.cz.
- 14.3 Poskytovatel zpracovává Údaje na základě zákona a Smlouvy a za účelem poskytování Služeb v souladu se Smlouvou, v takovém případě není Účastník oprávněn takovéto zpracování Údajů odmítnout (povinné zpracování, viz bod 14.6 Podmínek).
- 14.4 Poskytovatel shromažďuje a zpracovává Údaje sám manuálně.

- 14.5 **Osobními a identifikačními údaji** se rozumí zejména: jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo/popř. národní identifikátor, věk, pohlaví, čísla předložených dokladů, obchodní firma/název, sídlo/místo podnikání, sídlo organizační složky, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, telefonní číslo, heslo, číslo SIM karty, typ a objem využívaných služeb, údaje o Koncovém zařízení Účastníka, kontaktní telefonní číslo, e-mailové spojení, bankovní spojení, údaje získané od Účastníka marketingovými průzkumy, a jiné údaje oprávněné o Zákazníkovi získané.
- Provozním údajem** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy Sítí Poskytovatele nebo pro její účtování, tj. zejména telefonní číslo volaného, telefonní číslo volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečněného spojení, typ zařízení, konfigurační údaje, adresa datového spojení, IP adresa, druh a způsob a objem využívání služeb a cena za službu a typové chování Účastníka apod.
- Lokalizačním údajem** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v Síti Poskytovatele a určující zeměpisnou polohu koncového zařízení Účastníka, tj. např. údaj o Síti Poskytovatele, k níž je Účastník připojen.
- 14.6 **Povinně jsou zpracovávány Údaje** na základě zákona, a to zejména pro účely poskytování služeb elektronických komunikací, souvisejících služeb, platebních transakcí, zajištění propojení a přístupu k síti, vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb, vymáhání pohledávek, prodej produktů či služeb třetích stran prostřednictvím Sítě Poskytovatele nebo jejich vyúčtování, pro účely volání na čísla tísňového volání.
- 14.7 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje **k následujícím účelům**: z důvodu oprávněného zájmu v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR, tj. pro obchodní a marketingové účely, včetně provádění průzkumu trhu, marketingu vč. telemarketingu a nabízení obchodu a služeb, poskytování informací (zejména formou obchodního sdělení označovaného pro takové účely jako OS) o službách Poskytovatele a produktech a o službách a produktech třetích stran, které jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to užitím adresy, telefonních čísel nebo elektronické adresy, pro poskytování služeb s přidanou hodnotou, pro bezplatné zřízení informační služby Účastníkovi, prostřednictvím které bude Účastník informován o nabízených službách a produktech třetích stran, ověřování a hodnocení bonity či platební morálky Účastníka prostřednictvím registru dlužníků, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak i v jeho průběhu.
- 14.8 Poskytovatel tímto informuje Účastníka, že poruší-li Účastník svou povinnost hradit řádně a včas za poskytnuté služby (zejména existence dlužné částky déle než 30 dnů po splatnosti nebo opakované prodloužení s úhradou) nebo jinou povinnost, jejíž důsledek může mít vliv na platební morálku, bonitu či důvěryhodnost Účastníka, je Poskytovatel oprávněn údaje Účastníka potřebné pro vymáhání pohledávky předat právnímu zástupci Poskytovatele.
- 14.9 Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor Účastníka s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán. Toto monitorování se uskutečňuje výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. Poskytovatel zároveň prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude Poskytovatelem zálohován po nezbytně nutnou dobu.
- 14.10 Účastník bere na vědomí, že jeho Údaje mohou být v souladu se Zákonem na ochranu osobních údajů a GDPR zpracovávány třetími subjekty za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro poskytování služeb, dále subjekty ve smluvním vztahu s Poskytovatelem, zejména pro zajištění plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy (např. roaming, služby třetích stran, vymáhání atd.) a dále pro zajištění marketingových či obchodních akcí, kterých se Účastník účastní. Poskytovatel předává Údaje Účastníkům zpracovatelům pouze po uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů, pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a pouze pokud zpracovatel prokáže, že má dostatečné technické zabezpečení, které zamezí neoprávněnému přístupu, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s Údaji, nestanoví-li platná právní úprava jinak.
- 14.11 U zpracování Údajů, které je prováděno na základě souhlasu Účastníka, je Účastník oprávněn kdykoli odmítnout zpracování Údajů pro jednotlivé účely uvedené výše, tedy je oprávněn souhlas buď nedat při uzavření Smlouvy, tj. sdělit, že **souhlas nedává** (v případě uzavření smluvního vztahu v jiné než písemné podobě), nebo souhlas **kdykoli odvolat**, a to bezplatně prostřednictvím zákaznické linky či jiným způsobem stanoveným Poskytovatelem. Zpracování takových Údajů pro jednotlivé účely Poskytovatel ukončí v přiměřené době, která odpovídá technickým a administrativním možnostem.
- 14.12 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje po celou dobu trvání Smlouvy, není-li v jednotlivých podmínkách služeb nebo v právních předpisech stanoveno jinak.
- 14.13 Účastník bere na vědomí, že odvolání souhlasu se zpracováním některých Údajů může mít vliv na rozsah poskytovaných služeb. Účastník bere na vědomí, že souhlas se zpracováním Údajů může opětovně udělit např. účastí v marketingové soutěži nebo akci, registrací, aktivací nebo užitím specifických služeb.
- 14.14 Údaje Poskytovatel zpracovává po dobu trvání Smlouvy, není-li v těchto Podmínkách nebo právními předpisy stanoveno jinak. Provozní a lokalizační údaje jsou zpracovávány po dobu stanovenou platnými právními předpisy, pro marketing pak po dobu 6 měsíců, není – li dohodnuto jinak. Po ukončení smlouvy a vypořádání všech vzájemných práv a povinností Poskytovatel provede likvidaci Údajů Účastníka ze své databáze, není – li dohodnuto jinak.
- 14.15 Účastník má právo na informaci o zpracování svých osobních údajů. Domnívá-li se Účastník, že dochází ke zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého nebo osobního života nebo se zákonem, může Poskytovatele požádat o vysvětlení nebo o odstranění vadného stavu (zejména blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci). Dále má právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 14.16 V případě, že se Účastník domnívá, že v souvislosti s marketingem oprávněný zájem Poskytovatele, coby správce osobních údajů, převyšuje zájem Účastníka, coby subjektu údajů, má Účastník právo na
- vznesení námítky proti marketingu,
 - omezení zpracování osobních údajů v souvislosti s marketingem a při vyhovění námítky smazání osobních údajů v souvislosti s marketingem bez zbytečného odkladu.

15 Postup při uplatňování a vyřizování Reklamací

- 15.1 Účastník má právo na uplatnění Reklamací vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení. Na uplatnění Reklamací má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).
- 15.2 Reklamacie se uplatňují bez zbytečného odkladu od zjištění vady poskytnuté Služby písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.
- 15.3 Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpozději však do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamacie proti vyšší účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 15.4 Reklamacie týkající se Žávd musí být podány na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od zjištění Poruchy, jinak právo na Reklamací zaniká.
- 15.5 Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Poruchu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Porucha současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Poruchu nahlásí v souladu s čl. 3.3 písm. f) těchto Podmínek.

- 15.6 Reklamaci vyřídí Poskytovatel ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamacie Poskytovateli. Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 60 kalendářních dnů od doručení Reklamacie Poskytovateli.
- 15.7 Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacie, nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacie Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.
- 15.8 Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamacie, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 15.9 V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamacie Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu.

16 Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

- 16.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění.
- 16.2 V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 16.3 Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
- 16.4 Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, a to v souladu s ustanovením § 63 odst. 6 Zákona.
- 16.5 Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
- 16.6 V případě, že jakékoli ustanovení těchto Podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebudou tímto zněním dotčena ostatní ustanovení těchto Podmínek.
- 16.7 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 7. 5. 2018 a nahrazují v plném rozsahu dříve platné Podmínky.
- 16.8 Všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou v souladu se zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, rozhodovány s konečnou platností rozhodcem, JUDr. Bohuslavem Heczkem, advokátem, zapsaným u České advokátní komory pod evidenčním číslem: 02612, nebo jiným rozhodcem, kterého určí Poskytovatel, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak.
- 16.9 Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem uzavřené před 1. 1. 2014 se i nadále řídí ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 16.10 Je-li Účastníkem Spotřebitel, je Spotřebitel oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení svého případného spotřebitelského sporu se společností ha-vel internet s.r.o. určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým v tomto případě je Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9; email: podatelna@ctu.cz; web: www.ctu.cz.

Zvláštní část Podmínek vztahující se pouze k níže uvedeným Službám

1 Hlasové služby

- Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- Platnost Smlouvy začíná v den prvního použití Služby nebo v den podpisu předávacího protokolu ke Službě.
- Smlouva na dobu neurčitou má výpovědní dobu 30 dní. Výpovědní doba začíná běžet den následující po dni doručení Výpovědi smluvní strany druhé smluvní straně.
- Smlouvu může Poskytovatel okamžitě zrušit nebo pozastavit, pokud by v důsledku jejího plnění došlo k neúnosným finančním ztrátám Poskytovatele.
- Poskytovatel může pozastavit poskytování Služeb, pokud se Účastník více než 30 dní nachází v prodlení s úhradou faktury za poskytnuté Služby.
- Poskytovatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník hrubě porušil své povinnosti dle příslušného článku Obecné části podmínek.
- Poskytovatel má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to zasláním písemné Výpovědi na adresu Účastníka.
- Účastník má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to doručením písemné Výpovědi na adresu Poskytovatele.
- Platnost smlouvy končí ke dni uplynutí výpovědní doby v souladu s čl. 1 písm. c) této části Podmínek.
- Účastník je povinen platit faktury řádně a včas.
- Platný Ceník Služeb poskytne Poskytovatel Účastníkovi na vyžádání, a to písemně, faxem nebo emailem.
- Veškeré změny cen Služeb je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi jeden měsíc před nabytím účinnosti těchto změn v souladu s ustanovením § 63 odst. 6 Zákona. Pokud Účastník se změnou nesouhlasí, je oprávněn doručit Poskytovateli písemnou Výpověď smlouvy před začátkem nabytím účinnosti Ceníku, v opačném případě změny bezvýhradně akceptuje.
- V Ceníku musí být uvedeny jednotlivé druhy hovorů a jejich ceny.
- Faktura bude vystavena pravidelně každý měsíc na základě Smlouvy a poskytnutých Služeb.
- Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
- Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu z důvodu jeho charakteru.
- Minimální měsíční plnění (MMP). K Minimálnímu měsíčnímu plnění se Účastník zavazuje po dobu např. 12, 18 nebo 24 měsíců dle podepsané příslušné Specifikace služby. MMP nelze předčasně ukončit, změnit jeho výši ani dobu trvání. Do plnění MMP se nezapočítávají jednorázové poplatky (např. cena aktivace), slevy, smluvní pokuty, atp. V případě nedodržení MMP je Poskytovatel oprávněn ve vyúčtování Služeb následujícím po vyúčtování Služeb, ve kterém nebylo dodrženo MMP, naúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi MMP a skutečným plněním. Při převodu Smlouvy na nového Účastníka se závazek MMP automaticky převádí na nového Účastníka. Původní Účastník je povinen o MMP, jeho výši a zbývající době trvání nového Účastníka informovat. Nový Účastník se nemůže dovolávat příp. nevědomosti o MMP vůči Poskytovateli.
- V případě přenosu čísla dle § 34 odst. 1 zákona 127/2005 v platném znění dojde k zániku smlouvy nejpozději počátkem prvního pracovního dne

následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyzoomí opuštěného poskytovatele služby podle § 34 odst. 8. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo.

- Ověřovací kód Účastníka (OKU) je k dispozici v rámci smluvní dokumentace služby, je-li to z bezpečnostních důvodů a charakteru služby možné. V případě potřeby bude po ověření Účastníka sdělen OKU pracovníky Centra péče o zákazníky Poskytovatele.

1.1 Podmínky pro poskytování předplacených služeb ha-loo pevná a ha-loo mobil

a) Předplacené služby ha-loo pevná

- 1.1.a.1 Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-loo pevná (dále též „ha-loo pevná“)
- 1.1.a.2 Účastnická smlouva ha-loo pevná je uzavřena uhrazením ceny její aktivace. Telefonní číslo zůstává po celou dobu trvání smluvního vztahu ve vlastnictví Poskytovatele. Při registraci Účastníka do ha-loo pevná má Účastník možnost výběru z několika čísel, a to i „zlatých“ (opakující se číslovky, apod.). Možnosti a ceny za tato čísla jsou popsána na www.ha-loo.cz. Žádné z čísel vybraných pro službu ha-loo pevná nevstupuje automaticky do žádných seznamů, katalogů, databází apod.
- 1.1.a.3 Ke změně osoby, která užívá službu ha-loo pevná není nutný souhlas Poskytovatele, nebylo-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak. Účastník je oprávněn přenechat ha-loo pevná k užívání třetí osobě, v tomto případě však Účastník nadále odpovídá za závazky a škody způsobené touto třetí osobou v souvislosti s užíváním ha-loo pevná. Dále se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s těmito Všeobecnými podmínkami, Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k ha-loo pevná.
- 1.1.a.4 Účastnická smlouva ha-loo pevná končí:
- marným uplynutím lhůty pro uskutečnění prvního odchozího hovoru. Lhůta pro uskutečnění prvního odchozího hovoru je stanovena na 12 měsíců od aktivace služby;
 - marným uplynutím lhůty pro dobítí kreditu ha-loo pevná. Lhůta pro dobítí kreditu je uvedena na www.ha-loo.cz, případně stanovena v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele. Délka lhůty pro dobítí kreditu může být Poskytovatelem stanovena v závislosti na splnění dalších podmínek uvedených v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele;
 - přenesením čísla dle § 34 odst. 1 zákona 127/2005 v platném znění.
- 1.1.a.5 Účastník ha-loo pevná je oprávněn účastnickou smlouvu vypovědět během 20 kalendářních dnů ode dne zveřejnění změny Všeobecných podmínek, pokud není tato změna vyvolána změnou platné legislativy, a to s výpovědní dobou 30 kalendářních dnů.
- 1.1.a.6 Účastník nemá nárok na vrácení nevyužitých předplacených částek ceny služeb (kreditu) či na její převedení na jiné telefonní číslo s výjimkou přenesení čísla k jinému operátorovi dle § 34 odst. 1 zákona 127/2005 v platném znění, v takovém případě bude nevyužitá část předplacených částek Účastníkovi, je-li Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, vrácena.
- 1.1.a.7 Cena ha-loo pevná je uhrazena dobítím kreditu. Daňový doklad bude vydán elektronickou formou na základě údajů uvedených Účastníkem při registraci ha-loo pevná pouze tehdy, pokud Účastník sdělí všechny údaje požadované Poskytovatelem pro vydání daňového dokladu dle konkrétního způsobu dobítí kreditu.
- 1.1.a.8 Poskytnuté služby je Účastník užívající ha-loo pevná oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejich poskytnutí, jinak právo zaniká.
- 1.1.a.9 V případě, že v souvislosti s užíváním služby ha-loo pevná např. Účastníkem nebo třetí osobou, které Účastník umožnil užívání služby ha-loo pevná, vznikne škoda (např. přečerpáním předplacených služeb) je Účastník povinen tuto škodu Poskytovateli na jeho výzvu zaplatit.

b) Předplacená služba ha-loo mobil

- 1.1.b.1 Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-loo mobil (dále též „ha-loo mobil“). Bližší podmínky užívání ha-loo mobil jsou popsány v těchto Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu a Ceníku služeb, které se nachází na www.ha-loo.cz. Na poskytování ha-loo mobil se z podstaty věci nevztahují ty články Všeobecných podmínek, které nelze vzhledem k povaze služby ha-loo mobil použít.
- 1.1.b.2 Účastnická smlouva o poskytování ha-loo mobil je uzavřena uhrazením ceny aktivace služby nebo vylomením SIM karty z plastového nosiče nebo aktivací SIM karty, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Daňový doklad bude Poskytovatelem vydán elektronickou formou na základě údajů uvedených Účastníkem při registraci ha-loo mobil pouze tehdy, pokud Účastník sdělí všechny údaje požadované Poskytovatelem pro vystavení daňového dokladu dle konkrétního způsobu dobítí kreditu.
- 1.1.b.3 Při registraci Účastníka do ha-loo mobil má Účastník možnost výběru z několika čísel, a to i „zlatých“ (opakující se číslovky, apod.). Možnosti a ceny za tato čísla jsou popsána na www.ha-loo.cz. Žádné z čísel vybraných pro službu ha-loo mobil nevstupuje automaticky do žádných seznamů, katalogů, databází apod.
- 1.1.b.4 Účastník bere na vědomí, že z kreditu ha-loo mobil bude měsíčně automaticky odečten Měsíční poplatek za vedení SIM karty ve výši dle ceníku na www.ha-loo.cz. Měsíční poplatek za vedení SIM karty je vybírán vždy na počátku následujícího období (obvykle kalendářního měsíce) automatickým odečtením z kreditu ha-loo mobil. Pokud je kredit nižší, než je Ceníkem služeb stanovená výše Měsíčního poplatku za vedení SIM karty, zůstává kredit ponechán bez odečtu, ale služba ha-loo mobil je Poskytovatelem zablokována, stane se tedy neaktivní a není možno tuto službu využívat. V případě následného dobítí kreditu v ceníkem stanovené minimální výši je tento Měsíční poplatek za vedení SIM karty automaticky odečten po dobítí a funkčnost karty i ha-loo mobil jsou poté obnoveny. V případě aktivace či reaktivace v průběhu měsíce je Měsíční poplatek za vedení SIM karty odečten jen v poměrné výši. Pokud je období, kdy je ha-loo mobil neaktivní delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele, a to bez náhrady.
- 1.1.b.5 Ke změně osoby, která užívá službu ha-loo mobil není nutný souhlas Poskytovatele, nebylo-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak. Účastník je oprávněn přenechat ha-loo mobil k užívání třetí osobě, v tom případě však Účastník nadále odpovídá za závazky a škody způsobené touto třetí osobou v souvislosti s užíváním ha-loo mobil. Dále se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s Všeobecnými podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k ha-loo mobil. Přechod Účastníka na jiný typ tarifu, služby apod. v rámci ha-loo je možný pouze se souhlasem Poskytovatele. Výčet kombinací a možných změn je uveden na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako případné poplatky spojené s těmito změnami.

- 1.1.b.6 Pokud je období, kdy je služba ha-loo mobil účastníkem nepoužívána (není hlasová ani datová komunikace prostřednictvím ha-loo mobil) delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-loo mobil účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady. V případě, že by hrozilo zneužití ha-loo mobil či jiné ohrožení účastníka, Poskytovatele nebo jiné třetí osoby, je Poskytovatel oprávněn provést bez náhrady přerušení poskytování ha-loo mobil do doby, než bude toto riziko odstraněno. Poskytovatel bude o tomto kroku informovat účastníka. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování ha-loo mobil, případně neposkytnout službu ha-loo mobil pokud nebudou splněny podmínky pro její užívání. O omezení služeb bude Poskytovatel informovat účastníka. V případě potřeby může účastník zablokovat volání ze své služby ha-loo mobil, a to jak na webovém portálu www.ha-loo.cz, případně formou SMS zprávy. Jednou zakoupený či jakkoliv získaný (převedený, vysoutěžený, atd.) kredit nelze zpětně vyplatit ani jinak u Poskytovatele směnít za finanční prostředky.
- 1.1.b.7 Kupón pro dobíjení kreditu ha-loo mobil účastníka lze využít nejpozději do data uvedeného na kupónu. Kupón není možné vrátit. Poskytovatel nevrací účastníkovi peníze za nevyužití kupónu nebo nevyčerpání kreditu na ha-loo mobil účastníka ve stanovené lhůtě, nebo pokud dojde k ukončení smlouvy. Poskytovatel neodpovídá účastníkovi za to, že nevyužije kredit ha-loo mobil, účastník zadá nesprávné údaje při úhradě ha-loo mobil ani za ztrátu, zcizení či zneužití kupónu. Účastník nemá nárok na vrácení nevyužitých částí kreditu ha-loo mobil. Kredit je možno převést z jednoho účastnického čísla na druhé pouze v rámci služby ha-loo mobil, a to pouze je-li tato možnost definována v Ceníku. Případný poplatek za tuto službu je definován Ceníkem.
- 1.1.b.8 Poskytovatel neodpovídá za mylné dobíjení kreditu na špatné telefonní číslo.
- 1.1.b.9 V případě ztráty nebo odcizení SIM karty Poskytovatel vymění účastníkovi SIM kartu, pokud účastník prokáže, že byl jejím oprávněným uživatelem. Za tímto účelem předloží účastník originál dokladu o pořízení SIM karty, doklad totožnosti, apod. V případě pochybnosti o tom, zda držitel uvedeného dokladu je oprávněným uživatelem SIM karty nebo bude vzhledem k okolnostem zřejmé, že tomu tak není, Poskytovatel SIM kartu nevymění. Poplatek za tuto službu se řídí Ceníkem služeb na www.ha-loo.cz
- 1.1.b.10 Při ukončení účastnické smlouvy o poskytování ha-loo mobil musí účastník vrátit SIM kartu Poskytovateli bez zbytečného odkladu s výjimkou případu, kdy smlouva končí při přenesení telefonního čísla do jiné sítě dle § 34 odst. 1 zákona 127/2005 v platném znění.
- 1.1.b.11 Účastník bere na vědomí, že dostupnost ha-loo mobil je závislá na rozsahu pokrytí operátorů, jejichž prostřednictvím Poskytovatel zajišťuje poskytování ha-loo mobil. V důsledku nedostatečného pokrytí operátorů může být dostupnost ha-loo mobil dočasně a geograficky omezená. Omezená dostupnost ha-loo mobil nezakládá nárok účastníka na jakoukoliv náhradu vůči Poskytovateli. Poskytovatel má právo poskytovat službu prostřednictvím libovolného operátora a provádět jejich změnu. Poskytovatel negarantuje kvalitu přenášených dat a hlasu prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) a mobilní sítě. V případě volání s využitím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) sítě mohou být poskytnuté služby omezeny, a to zejména o volání na tísňové linky a geograficky ohraničená volání (emergency a location based). Pro tyto služby je účastník povinen používat mobilní síť. Za kvalitu služeb prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) sítě nenese Poskytovatel odpovědnost. V případě využívání ha-loo mobil v zahraničí (hlasových, datových a případně dalších služeb) je nutno před odjezdem aktivovat službu hlasového a datového roamingu. Uvedené služby jsou standardně nastaveny jako zakázané, jejich povolení je na dohodě mezi Poskytovatelem a účastníkem a bude poskytováno v souladu s Ceníkem služeb. Kauce na hlasový a datový roaming je stanovena Ceníkem a je vyžadována v rámci aktivace služby formou blokáce kreditu v Ceníkem dané výši. Kauce bude převedena opět do kreditu po uplynutí 3 měsíců od deaktivace roamingu na základě žádosti. Účastník souhlasí s tím, že v případě neuhrazení jakýchkoliv dlužných částek vůči Poskytovateli může být Kauce použita i na jejich úhradu. Vyúčtování roamingu může být zpožděno a naučtováno až do 3 měsíců od čerpání služby. V případě deaktivace (na základě žádosti na www.ha-loo.cz) roamingových služeb bude případná Kauce navrácena po 3 měsících od deaktivace roamingu.
- 1.1.b.12 V případě potřeby, na vyžádání účastníka či z provozních důvodů může Poskytovatel zasílat účastníkovi SMS zprávy. Jde například o informativní sdělení o stavu účtu (kreditu), změně nastavení ha-loo mobil či účtu, nastavení webového přístupu, řešení potíží ve spojení s ha-loo mobil atd.
- 1.1.b.13 Poskytnutou službu ha-loo mobil je účastník oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejího poskytnutí, a to v souladu s Reklamačním řádem, jinak právo zaniká.
- 1.1.b.14 Pokud je období, kdy je ha-loo mobil nevyužíváno delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-loo mobil účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady.
- 1.1.b.15 Nepodporované služby a funkcionality ha-loo mobil:
- WAP;
 - GSM banking;
 - SIM Toolkit.
- 1.1.b.16 Přenesení čísla je možné za podmínek stanovených zákonem 127/2005 a Ceníkem služeb. Nevyčerpaný kredit bude v případě přenesení telefonního čísla do jiné sítě dle § 34 odst. 1 zákona 127/2005 v platném znění účastníkovi, je-li Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, vrácen.
- 1.1.b.17 Způsob aktivace ha-loo mobil:
- při registraci přes webové rozhraní www.ha-loo.cz prostřednictvím SMS z telefonního čísla uvedeného při registraci;
 - z vlastního účtu na www.ha-loo.cz;
 - telefonním hovorem na aktivací linku. Pro úspěšné dokončení aktivace je nutno do 24 hodin od aktivace provést telefonní hovor na libovolné telefonní číslo (včetně bezplatných). V opačných případech bude služba ha-loo mobil po 24 hodinách automaticky deaktivována.
- 1.1.b.18 V případě jazykových mutací Všeobecných podmínek mají vždy přednost podmínky v českém jazyce.
- 1.1.b.19 Všechny spory vzniklé z titulu služby ha-loo mobil budou řešeny prostřednictvím ČTÚ, který je pověřen dozorem nad telekomunikačním trhem a řešením sporů.
- 1.1.b.20 Všechny ceny, poplatky a sankce jsou uvedeny v aktuálním ceníku služby. Mimo těchto v ceníku uvedených položek se na klienty služby nevztahují další poplatky či sankce, obsažené na jiných místech těchto Všeobecných podmínek.
- 1.1.b.21 V případě, že v souvislosti s užíváním služby ha-loo mobil např. účastníkem nebo třetí osobou, které účastník umožnil užívání služby ha-loo mobil, vznikne škoda (např. přečerpáním předplacených služeb) je účastník povinen tuto škodu Poskytovateli na jeho výzvu zaplatit.
- 1.1.b.22 Doplnující podmínky roamingu dle Nařízení EU za podmínek dále uvedených:

- a) V otázkách neupravených v Podmínkách se na využití EU roamingu přiměřeně užívají ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti ha-vel internet s.r.o. a dalších podmínek Účastníkem využívaných služeb a nabídek Poskytovatele, platného Ceníku služeb a ustanovení platného právního řádu České Republiky.
- b) Poskytovatel je v souvislosti s EU roamingem oprávněn požadovat po Účastníkovi dodatečné doklady (nad rámec těch, které vyžaduje při uzavření či změně Účastnické smlouvy) k prokázání místa bydliště na území ČR (např. platnou nájemní smlouvu, uvedení shodné korespondenční adresy i pro jiné služby poskytované na území ČR, doklad o uhrazení místních poplatků či daní apod.) či existence stálých vazeb na území ČR (např. potvrzení o trvalém pracovním poměru na plný úvazek s místem výkonu práce na území ČR, potvrzení o řádném presenčním studiu na území ČR apod.). Bez poskytnutí těchto dodatečných dokladů není Poskytovatel povinen Účastníkovi EU roaming aktivovat.
- c) Aktivací EU roamingu získává Účastník možnost využívat hlasové a datové služby v roamingu v zóně 1 - EU za ceny stanovené v souladu s Nařízením EU, tj. za základní ceníkové domácí ceny účtované Účastníkům za využití dané služby dle tarifu Účastníka, který si EU roaming aktivuje, přičemž domácí cenou se pro volání rozumí cena volání na čísla mimo značku ha-loo mobil a pro datové služby cena za kB.
- d) Aktivací EU roamingu Účastník v rámci zóny 1 – EU čerpá volné jednotky (minuty pro volání na čísla mimo značku ha-loo mobil, SMS či MMS na čísla mimo značku ha-loo mobil, datový limit) přidělené k jeho tarifu (dále také „Volné jednotky z tarifu“).
- V případě využití Volných jednotek z tarifu poskytnutých pro využití datových služeb Poskytovatel Účastníka informuje o dosažení 80% z celkového datového limitu, který má Účastník ve svém domácím tarifu k dispozici a rovněž jej Poskytovatel informuje o vyčerpání celkového datového limitu. Po vyčerpání přiděleného datového limitu nemůže Účastník datové služby v roamingu využívat, Účastník má však možnost postupovat v souladu s nastavením svého domácího tarifu a jeho příslušnými Obchodními podmínkami, přičemž o těchto možnostech je Účastník informován Poskytovatelem na uvítací stránce, která se po vyčerpání přiděleného datového limitu Účastníkovi zobrazí (např. má možnost si dokoupit některý z datových balíčků Poskytovatele za cenu dle platného Ceníku služeb apod.).
 - Účastník má možnost kontrolovat objem přenesených dat v sekci ha-loo mobil na www.ha-vel.cz.
 - Spotřeba dat vyčerpaných z datových limitů přidělených k tarifu Účastníka se započítává do Data Roaming Limitu.
- e) EU roaming nelze použít na volání a posílání SMS zpráv na audiotextová čísla, na prémiové SMS zprávy a SMS platby a jiné služby s přidanou hodnotou.
- f) Poskytovatel je oprávněn uplatňovat politiku přiměřeného využívání (dále též jen „FUP“), pokud jde o využívání hlasových služeb, SMS a MMS zpráv a datových služeb v roamingu v zóně 1 - EU za ceny stanovené v souladu s Nařízením EU, a to za účelem ochrany proti zneužívání či nezvyklému využívání těchto služeb Účastníky (např. jejich nadměrné využívání v jiném členském státě EU než ČR či jejich využívání pro jiné účely než pravidelné cesty). Mezi objektivní ukazatele prokazující zneužití EU roamingu patří převládající spotřeba v EU roamingu nad domácí spotřebou či převládající přítomnost Účastníka v jiných členských EU nad přítomností na území ČR. V případě podezření na zneužití EU roamingu je Poskytovatel oprávněn sledovat současně oba dva výše uvedené ukazatele (tj. přítomnost a spotřebu) po dobu nejméně 4 měsíců, následně Účastníka upozorní na podezření ze zneužití EU roamingu a vyzve jej ke zjednání nápravy, přičemž k tomuto mu stanoví lhůtu 2 týdnů. V případě, že Účastník ani přes toto upozornění nezjedná nápravu, je Poskytovatel oprávněn ode dne doručení výzvy k nápravě účtovat Účastníkovi příplatek (vždy však pouze k té službě, která je ze strany Účastníka zneužívána), jehož výše je uvedena v platném Ceníku služeb, a to až do doby, kdy Účastník zjedná nápravu.
- g) Zjistí-li Poskytovatel, že se jeho SIM karty staly předmětem organizovaného přepraveje dalším osobám, které nemají bydliště na území ČR ani stálou vazbu na ČR, s cílem umožnit využívání EU roamingu za jiným účelem, než pravidelné cestování, je Poskytovatel oprávněn přijmout okamžitá přiměřená opatření k zajištění nápravy (např. formou suspendace služeb poskytovaných v roamingu apod.), o kterých Účastníka informuje bez zbytečného odkladu.
- h) V případě datových služeb ha-loo mobil je v rámci politiky přiměřeného využívání ve smyslu článku 8. Podmínek Poskytovatel oprávněn omezit využití těchto služeb v EU roamingu na objem, který je minimálně roven objemu, který je vypočten jako podíl zbývajících kreditu bez DPH v okamžiku zahájení roamingu a regulované maximální velkoobchodní ceny za roaming uvedené v Nařízení EU.
- i) Nad rámec požadavků uvedených v článku 8. Podmínek je v případě poskytování datových služeb (tzv. otevřených datových balíčků, za které jsou dle Nařízení EU považovány takové datové služby, u kterých je datový limit bez omezení nebo u nichž je jednotková cena, která je vypočtena z ceny dotčeného tarifu či balíčku vydělená přiděleným datovým limitem, nižší než je velkoobchodní cena stanovená Nařízením EU) Poskytovatel oprávněn uplatňovat následující opatření. U datových služeb, a to bez ohledu na skutečnost, jsou-li obsaženy v základním tarifu Účastníka nebo jsou poskytovány ve formě jednorázových či opakujících se balíčků (dále též jen „Domácí tarif“), je Poskytovatel oprávněn stanovit pro užití těchto služeb v EU roamingu speciální datové limity (dále jen „EU datové limity“). EU datový limit je dvojnásobek podílu ceny Domácího tarifu bez DPH a velkoobchodní ceny za regulované roamingové datové služby, která je stanovena Nařízením EU. Konkrétní výše EU datového limitu je uvedena v platném Ceníku služeb nebo je o ní Účastník informován ve Vyúčtování služeb. O vyčerpání EU datového limitu je Účastník informován informační SMS. Pokud je EU datový limit nižší než je datový limit obsažený v Domácím tarifu, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi příplatek ve výši uvedené v platném Ceníku služeb, a to za data spotřebovaná nad rámec EU datového limitu až do výše datového limitu obsaženého v Domácím tarifu, přičemž poté již nemá Účastník možnost dále datové služby v EU roamingu využívat nebo je může využívat sníženou rychlostí dle svého nastavení Domácího tarifu (v takovém případě je však Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi příplatek ve výši uvedené v platném Ceníku služeb) nebo si může opakovaně dokoupit jednorázový dodatečný datový limit, a to dle podmínek Domácího tarifu (dále jen „Domácí účtovací mechanismus“). Pokud je EU datový limit vyšší, než je limit obsažený v Domácím tarifu, je po vyčerpání limitu obsaženého v Domácím tarifu aplikován Domácí účtovací mechanismus až do výše EU datového limitu a následně je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi příplatek ve výši uvedené v platném Ceníku služeb, a to na roamingovou datovou spotřebu.

- j) Poskytovatel je rovněž oprávněn účtovat Účastníkům příplatky ve výši dle platného Ceníku služeb za předpokladu, že je takový postup výslovně schválen ze strany Českého telekomunikačního úřadu, přičemž v takovém případě jsou tyto příplatky účtovány na všechny služby poskytnuté v EU roamingu, a to bez omezení.

2 Hostingové služby

- 2.1 Předmětem hostingových služeb je poskytnutí místa pro Účastníkovu data na zařízeních Poskytovatele nebo pronajmutí prostoru k umístění zařízení Účastníka v objektech Poskytovatele. Účelem Služby je připojení dat a zařízení Účastníka k síti Internet.
- 2.2 Způsob připojení zařízení Účastníka umístěné v rámci Služby v pronajatých prostorách Poskytovatele podléhá schválení Poskytovatele.
- 2.3 Poskytovatel nenese zodpovědnost za data Účastníka umístěná u Poskytovatele.

3 Služba ha-vel complex

- 3.1 Předmětem služby ha-vel complex (dále jen „Služba“) je zprostředkování přístupu Účastníka k síti Internet a k síti Poskytovatele, k službám obsahu a jiným službám při využití datové sítě Poskytovatele pro přenos dat mezi koncovým bodem telekomunikační sítě Poskytovatele a přístupovým bodem datové sítě IP Poskytovatele.
- 3.2 V rámci Služby je poskytován soubor služeb, které poskytuje Poskytovatel Účastníkovi s využitím datové sítě Poskytovatele, přičemž je na rozhodnutí Účastníka bude-li využívat všechny nebo jen některé služby sjednané v rámci Služby dle Specifikace.
- 3.3 Souborem služeb se rozumí zejména:
- internetové služby;
 - hlasové služby;
 - hostingové služby;
 - vzdálená správa počítačů za využití datové sítě Poskytovatele;
 - virtuální mail server;
 - správa DNS.
- Jednotlivé služby se řídí specifickými částmi Zvláštní části Podmínek, pokud tyto existují.
- 3.4 V případě, že Účastník nevyužívá všechny služby poskytované v rámci Služby, nejedná se o důvod k odstoupení od Smlouvy nebo o důvod pro snížení částky fakturované za služby sjednané v rámci Služby dle Specifikace.
- 3.5 Soubor služeb obsahuje služby, které se mohou řídit podmínkami třetích subjektů a jsou veřejně dostupné. Účastník bere na vědomí, že je jeho povinností se s těmito podmínkami seznámit a řídit se jimi.
- 3.6 Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Fakturace souboru služeb bude provedena zvlášť pro Internetové služby a zvlášť pro Hlasové služby. Hlasové služby budou vyúčtovány na základě ceníku hlasových služeb ha-vel complex.
- 3.7 Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
- 3.8 Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu z důvodu jeho charakteru.
- 3.9 Poskytovatel podporuje vzdálenou správu pouze podporovaných koncových zařízení, které odpovídají evropským a českým národním normám a jsou využívány v souladu s příslušnými právními předpisy. Seznam podporovaných koncových zařízení je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.
- 3.10 Servisní zásah podporovaných koncových zařízení je možné provádět pouze prostřednictvím datové sítě Poskytovatele. V případě, že Účastník požaduje provedení servisního zásahu v místě, musí být tento zásah předmětem samostatné objednávky a není předmětem Smlouvy.
- 3.11 Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za data uložená na koncových zařízeních Účastníka. Účastník je povinen zabezpečit svá data uložená na koncových zařízeních nebo na zařízeních poskytovatele proti zneužití nebo poškození.
- 3.12 Poskytovatel se zavazuje aktivně podílet na ochraně lokální datové sítě Účastníka. Vzhledem k charakteru sítě Internet však není Poskytovatel odpovědný za škody způsobené Účastníkovi připojením lokální datové sítě k mezinárodní síti Internet.
- 3.13 Data Účastníka uložená na zařízeních Poskytovatele jsou chráněna přihlašovacím jménem a heslem, které je známo pouze Účastníkovi. V případě, že dojde ke zneužití těchto informací, je Účastník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit Poskytovateli, popřípadě zajistit adekvátním způsobem ochranu svých dat. Za zneužití dat Účastníka třetími osobami nenese Poskytovatel odpovědnost.
- 3.14 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci Služby nebo Službu úplně zrušit. Změnu i zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi v souladu s ustanovením § 63 odst. 6 Zákona.
- 3.15 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data přímo sám nezveřejnil nebo pokud jejich zveřejnění předem prokazatelně neschválil.
- 3.16 Poskytovatel prohlašuje, že umístění www stránky Účastníka na jeho serveru neznamená, že obsah umístěné stránky schválil. Za obsah těchto stránek Poskytovatel tedy neodpovídá.
- 3.17 Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit www stránku Účastníka umístěnou na Poskytovatelově serveru, jestliže Poskytovatel zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že www stránka Účastníka obsahuje informace, jejichž zveřejňováním dochází k hanobení národa, etnické skupiny, rasy a přesvědčení nebo k podněcování k nenávisti vůči skupině osob či k omezování jejich práv a svobod nebo k podpoře a propagaci hnutí směřujících k potlačování práv a svobod člověka nebo k ohrožování mravnosti prezentací pornografických děl zobrazujících děti, násilí či neúctu k člověku nebo pohlavní styk se zvířetem.

4 Služba ha-fi

- 4.1 ha-fi je služba datového připojení na vybraných lokalitách (přehled dostupnosti služby naleznete na webu www.ha-fi.cz) s parametry a dobou poskytování dle zakoupeného balíčku služeb. Služba je volitelně poskytována prostřednictvím pevného připojení a wi-fi (v místech pokrytí, uvedených na www.ha-fi.cz). Zakoupení balíčku opravňuje k využití obou typů datového přenosu dle konkrétních podmínek. Balíčky jsou na dobu určitou a poskytování služby nelze přerušit či předčasně ukončit. Podrobné informace o službě naleznete na stránkách www.ha-fi.cz.
- 4.2 Faktury budou uloženy na portálu služby www.ha-fi.cz po dobu platnosti uživatelského účtu. Po tuto dobu je možno je kdykoliv prohlížet i stáhnout. Zrušením neaktivního účtu dle bodu 4.4 těchto podmínek budou smazány i tyto faktury.

- 4.3 Připojením prostřednictvím služby ha-fi může využívat pouze Účastník se zakoupeným balíčkem služeb.
- 4.4 Po doběhnutí platnosti balíčku/služeb bude po uplynutí 6-ti měsíců uživatelský účet jako neaktivní kompletně zrušen. Uživatel má také možnost odhlásit se natrvalo ze služby ha-fi, kdy jeho účet bude trvale smazán v souladu s GDPR, a to i před uběhnutím této 6-ti měsíční lhůty.
- 4.5 V případě porušení pravidel (stanovených podmínkami používání služby na www.ha-fi.cz, podmínkami jednotlivých balíčků a těmito VOP) pro používání služby ha-fi může Poskytovatel přístup dočasně či trvale ukončit, nárokovat smluvní pokutu, vznikl-li na ni nárok (např. umožnění využívání služby jinou osobou či osobami, provádění trestně činnosti, apod.) a v případě vzniku škod tyto po Účastníkovi požadovat.
- 4.6 Porušením pravidel poskytování služby ha-fi může být Účastníkovi vyčíslena smluvní pokuta, a to ve výši 10 000 Kč za každé porušení.
- 4.7 V případě poškození přípojky vinou uživatele, jde oprava na jeho náklady.