

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



Číslo smlouvy: 20170811-VZ
ID klienta: 6283
Obchodní zástupce: Mgr. Lenka Šebková

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Poskytovatel

ha-vel internet s.r.o., Olešní 587/11A, 71200 Ostrava-Muglinov, 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: UniCredit Bank a.s., č.ú.: 19191919/2700

Účastník

Jméno:	Statutární město Ústí nad Labem		
IČ:	00081531	Zastoupený/á:	Ing. Věra Nechybová, primátorka
DIČ:	CZ00081531	Kontaktní osoba:	Jan Kymlička
Zápis v Obchod. rejstříku:		Telefon:	475271467
Ulice:	Velká Hradební 2336/8	Fax:	
Město:	Ústí nad Labem	Mobil:	
PSČ:	400 01	E-mail:	Jan.kymlicka@mag-ul.cz
Osoba oprávněná k jednání a podpisu smlouvy:	Mgr. Romana Habrová, vedoucí kanceláře tajemníka		

1. Předmět Smlouvy

1.1. Tato Smlouva je rámcovou smlouvou, která umožňuje sdružit poskytování více Služeb Poskytovatele pod jednu zastřešující smlouvu. Služby samotné jsou pak stranami Smlouvy dohodnuty v jednotlivých Specifikacích služeb. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby dohodnuté ve Specifikacích služeb a Účastník se touto Smlouvou zavazuje platit cenu za poskytování Služeb.

1.2. Podmínky pro poskytování Služeb, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou, kromě této Smlouvy, stanoveny v níže uvedených dokumentech a), b), c) a d). V případě rozporu mezi ustanoveními jednotlivých dokumentů, mají přednost dokumenty v následujícím pořadí:

- tato Smlouva
- Specifikace služeb ("Specifikace") podepsána oběma Smluvními stranami, Platební podmínky a Zvláštní ujednání, SLA a ostatní přílohy této Smlouvy. V případě rozporu mezi těmito přílohami mají přednost novější přílohy před staršími přílohami.
- Aktuální ceník služeb ("Ceník"), pokud není Cena stanovena jiným způsobem.
- Aktuální Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o. (dále jen „Podmínky“), dostupné na "http://www.ha-vel.cz" a všech pobočkách a obchodních místech Poskytovatele.

2. Podklady pro fakturaci

Fakturační adresa:
Číslo účtu: Kód banky:

3. Závěrečné ustanovení

- 3.1. Číslované dodatky ke Smlouvě budou vypracovány na základě požadavku některé ze smluvních stran. Veškeré změny lze provádět pouze písemně. Další služby, nebo změny stávajících Služeb, poskytovaných Poskytovatelem mohou být Účastníkem požadovány formou vyplnění nové Specifikace. Po akceptaci ze strany Poskytovatele se nová Specifikace stává součástí Smlouvy.
- 3.2. Účastník podpisem této smlouvy potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s obsahem dokumentů dle čl. 1.2., přičemž Účastník podpisem této Smlouvy ve smyslu § 1753 občanského zákoníku výslovně přijímá ustanovení obsažená v dokumentech dle čl. 1.2. Poskytovatel a Účastník výslovně vylučují aplikaci § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.
- 3.3. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to 48 měsíců od nabytí její účinnosti.
- 3.4. Jednotlivé Služby podle Specifikací je možné ukončit samostatně v souladu s dobou jejich poskytování.
- 3.5. Bližší podmínky poskytování Služeb jsou upraveny ve Specifikaci, ostatních přílohách této Smlouvy a Podmínkách.
- 3.6. Smlouva je připravena ve dvou vyhotoveních, z nichž Účastník i Poskytovatel obdrží po jednom podepsaném vyhotovení.
- 3.7. V případě, že dojde k rozporu mezi touto smlouvou a zadávací dokumentací k veřejné zakázce s názvem „Pevné telekomunikační služby pro město Ústí nad Labem“, platí ustanovení v zadávací dokumentaci.

V dne
Mgr. Romana Habrová
Oprávněný zástupce Účastníka

V dne
Ing. Pavel Halfar
Oprávněný zástupce Poskytovatele

Specifikace služby ha-vel® Voice Service

Příloha ke smlouvě č.: 20170811-VZ
 Číslo specifikace/verze: v-1A-170811
 Nahrazuje specifikaci:
 Doba poskytování služby: 48 měsíců
 Výpovědní doba služby:



ID klienta: 6283
 Doba poskytování služeb počíná běžet od data předání služby.

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Poskytovatel

ha-vel internet s.r.o., Olešní 587/11A, 71200 Ostrava-Muglinov, 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: UniCredit Bank a.s., č.ú.: 19191919/2700

Lokalita propojení / Účastník

Jméno: Statutární město Ústí nad Labem
 Ulice: Velká Hradební 2336/8
 Město: Ústí nad Labem
 PSČ: 400 01
 Poschodí: 6
 Místnost: serverovna
 Upřesnění místa propojení:
 Kontaktní osoba: Jan Kymlička
 Telefon: 475271467
 Fax:
 Mobil:
 E-mail: Jan.kymlicka@mag-ul.cz

Účastnická čísla

1	47527xxxx	6		11	
2	472775119	7		12	
3	475200196	8		13	
4	475209694	9		14	
5		10		15	

Virtuální ústředna: ☐ Standard ☐ Strong ☐ Exclusive
 Tarifkace: 1+1 Koncový bod služby:

Specifikace ceny

	cena/ks	počet	cena celkem
Měsíční poplatek za konektivitu s 60ti komunikačními kanály včetně SLA:	3330 Kč	1	3330 Kč
Měsíční poplatek za podrobné elektronické vyúčtování:	Kč		Kč
Měsíční poplatek za provolbu 10000 čísel:	Kč		Kč
Měsíční poplatek za 9ti místné telefonní číslo:	Kč		Kč

Ceny do vybraných zahraničních zemí po slevě:

Země: Slovensko: 3,95 Kč Země: Polsko: 3,95 Kč
 Země: Německo: 3,95 Kč Země:

Ceny za volání po slevě:

1. Hovory do pevných sítí v ČR: 0,10 Kč	3. Hovory do neveřejných sítí v ČR: 0,10 Kč
2. Hovory do mobilních sítí v ČR: 0,35 Kč	4.

Poznámky

SLA 99,4%

Specifikace cen za Služby:

Dle platného Ceníku Služby - kompletní Ceník hlasových služeb (mimo vybrané směry volání uvedené ve specifikaci) je k dispozici na www.ha-vel.cz.

Přístup na webbill: http://webbill.ha-velvoice.cz

ID: , heslo:

V Ústí nad Labem dne
 Mgr. Romana Habrová
 Oprávněný zástupce Účastníka

V Ostravě dne
 Ing. Pavel Halfar
 Oprávněný zástupce Poskytovatele

Platební podmínky a Zvláštní ujednání



Příloha ke smlouvě č.: 20170811-VZ
ID Klienta: 6283
Nahrazuje specifikaci:

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Platební podmínky

Úhrada za plnění předmětu této Smlouvy bude prováděna v českých korunách, případně v jiné měně platné v budoucnu na území České republiky při přechodu českých korun na tuto měnu. Příslušné platby se uskuteční, vždy na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného zpětně Poskytovatelem za ten který měsíc plnění.

Faktura na služby je vystavována na 1 měsíční platbu a splatná vždy do 21 kalendářních dní od doručení daňového dokladu Účastníkovi. Při nedodržení splatnosti daňového dokladu zaplatí Účastník Poskytovateli úrok z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.

Za den zaplacení se považuje den připsání platby na účet Poskytovatele. Všechny ceny jsou uváděny bez DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání služby Účastníkovi. Dále se na základě této smlouvy poskytují měsíční plnění dle Zákona o DPH v platném znění. Za zdanitelné plnění se považuje poslední den běžného kalendářního měsíce.

Veškeré daňové doklady musí obsahovat náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je Účastník oprávněn zaslat je zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů zpět Účastníkovi.

Účastník nebude poskytovat Poskytovateli jakékoliv zálohy.

Zvláštní ujednání

Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dne 1.10.2017.

Účastník je povinen tuto Smlouvu uveřejnit do 1.10.2017 v registru smluv.

Služba konektivity bude řízena k termínu 1.10.2017.

Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 30. 09. 2021 s možností automatického prodloužení vždy o 1 další rok. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna nejpozději 30 kalendářních dní před ukončením řádného smluvního období zaslat druhé smluvní straně písemné sdělení, že trvá na ukončení Smlouvy uplynutím doby, na kterou byla sjednána, čímž vylučuje její automatické prodloužení o další 1 rok. V případě, že Účastník nedoručí Poskytovateli písemné oznámení s projevem vůle dále nepokračovat ve Smlouvě, projevuje tím vážnou, určitou a srozumitelnou vůli, že souhlasí s prodloužením této Smlouvy o další jeden rok. Smlouva se automaticky prodloužuje za stejných podmínek sjednaných ve Smlouvě a to včetně cenového ujednání.

Platná a účinná Smlouva může být ukončena uplynutím doby, písemnou dohodou smluvních stran nebo odstoupením Účastníka od této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy České republiky. Jiné možnosti ukončení Smlouva nepřipouští.

Tato Smlouva může být měněna pouze písemně vztupně číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran.

Poskytovatel se zavazuje zajistit plnění předmětu této Smlouvy v souladu s požadavky uvedenými v zadávací dokumentaci a za jednotkové ceny stanovené nabídkou Poskytovatele k veřejné zakázce s názvem „Pevné telekomunikační služby pro město Ústí nad Labem“, přičemž jednotkové ceny dané nabídkou Poskytovatele, která je nedílnou součástí této Smlouvy, se považují za ceny sjednané a jejich výše v Kč bez DPH nesmí být jakýmkoliv způsobem navyšována v průběhu trvání této Smlouvy. Každé cenové ujednání v této Smlouvě (každá jednotková cena v Kč bez DPH) musí být vždy nižší nebo maximálně rovno cenovému ujednání vyplývajícimu ze všeobecného veřejně dostupného ceníku Poskytovatele.

Poskytovatel souhlasí se zveřejněním všech náležitostí budoucího smluvního vztahu.

Poskytovatel je dle § 2 písm. e) 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.

V Ústí nad Labem dne
Mgr. Romana Habrová
Oprávněný zástupce Účastníka

V Ostravě dne
Ing. Pavel Halfar
Oprávněný zástupce Poskytovatele

Příloha ke smlouvě č.: 20170811-VZ
ID Klienta: 6283
Nahrazuje specifikaci:

CERTIFIED SYSTEM ISO 9001 & ISO 14001 & ISO/IEC 27001

Ujednání o povinnosti zachovávat mlčenlivost

S ohledem na oprávněné zájmy Účastníka je Poskytovatel povinen zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích, o nichž se dozvěděl při plnění činností dle této Smlouvy a které v zájmu Účastníka nelze sdělovat jiným osobám bez jeho písemného souhlasu.

Za důvěrné informace se považují jakékoliv informace, které:

- tvoří obchodní tajemství Účastníka, zejména se pak za obchodní tajemství považují veškeré skutečnosti obchodní a technické povahy související s činností Účastníka a jeho podnikatelských plánů, které nejsou veřejně dostupné, a/nebo
- jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě příslušných právních předpisů (zejména zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů) nebo závazkových vztahů, jejichž účastníkem je Účastník, a/nebo
- budou Účastníkem označeny za důvěrné, a/nebo
- v případě jejich prozrazení, by poškodily nebo mohly poškodit Účastníka.

Poskytovatel se zavazuje:

- uchovávat důvěrné informace v tajnosti a nakládat s nimi výlučně v souvislosti s plněním své činnosti, přičemž je povinen řídit se pravidly pro nakládání s těmito informacemi, které vyplývají z právních předpisů, interních předpisů nebo rozhodnutí orgánů Účastníka;
- nevyužít, ani se nepokusit využít důvěrné informace pro vlastní potřebu nebo pro potřebu jakékoliv třetí osoby způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy či s touto Smlouvou nebo by přímo nebo nepřímo jakkoliv poškodil nebo mohl poškodit Účastníka;
- neprodleně informovat statutární orgán Účastníka, pokud zjistí, že došlo nebo by mohlo dojít k prozrazení důvěrné informace neoprávněné osobě.

V Ústí nad Labem

dne

Mgr. Romana Habrová

Oprávněný zástupce Účastníka

V Ostravě

dne

Ing. Pavel Halfar

Oprávněný zástupce Poskytovatele

Technický popis nabízených služeb

Poskytovatel zabezpečí poskytování pevných telekomunikačních služeb v souladu s požadavky uvedenými v zadávací dokumentaci a požadavky Zadavatele.

1. Služba konektivity Technická realizace

Poskytovatel zabezpečí zřízení přípojných vedení (konektivity) pro poskytování veřejných telefonních služeb (přístup k veřejné telefonní síti VTS) poskytovaných v pevném místě digitální hlasovou komunikační přípojkou s kapacitou 60 komunikačních kanálů zastřešených doplňkovou službou provolba (DDI) s rozsahem 10 000 čísel, a to následovně:

Službu konektivity Poskytovatel zrealizuje radiovým mikrovlnným spojem dle požadavků Zadavatele.

Detailní popis instalace technologie Poskytovatele na lokalitě Zadavatele:

Parabolická anténa (full-duplex, velikost 60cm), která se ukotví na stativový držák, případně na trubkové uchycení nebo na boční stěnu budovy, bude Poskytovatelem umístěna na střeše objektu Magistrátu města Ústí nad Labem na adrese Velká Hradební 8, Ústí nad Labem.

Víceplášťový SFTP kabel Cat.5e v provedení outdoor povede od zmiňované parabolické antény po střeše k místu, kde je na fasádě budovy umístěn žebřík. Dále pak bude kabeláž kopírovat již stávající kabeláž, tj. bude svedena dolů po žebříku na plochu níže umístěné střechy, dále pak bude pokračovat pod okny k místu, kde je zavěšeno zařízení klimatizace. Zde bude využit stávající prostup, případně bude zajištěn nový průraz a následně bude kabeláž přivedena podlahou v místnosti serverovny ke koncovému zařízení, které bude umístěno u Zadavatele v racku 19" s telefonní ústřednou, jež se nachází v 6. patře v určeném objektu.

Trasa bude zakončena koncovým telekomunikačním zařízením Poskytovatele (CPE) umístěným v rozvaděči Zadavatele.

Pro technologii Poskytovatele Zadavatel poskytne v místě předání napájení AC 230V. Maximální příkon technologie Poskytovatele je 110 W.

Služba konektivity bude plně kompatibilní s pobočkovým telefonním systémem Siemens HiPath 4000 verze 5.0 z roku 2010 vybaveným kartou DIUT2 se dvěma rozhraními ISDN30.

SLA

Poskytovatel garantuje následující ukazatele a jejich hodnoty:

Ukazatel	Požadovaná hodnota
Dostupnost základních služeb - v procentech vyjádřený poměr času, kdy jsou základní služby během měsíce plně k dispozici, k celkovému časovému fondu za měsíc na jednu přípojku	>= 99,4 %
Doba odezvy - čas od okamžiku nahlášení závady do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně zadavatele podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění	<= 1 hodina
Doba obnovení služby - čas potřebný k odstranění jedné poruchy (závady) od okamžiku jejího nahlášení	<= 4 hodiny

Poskytovatel provozuje dohledové centrum s nepřetržitým provozem, které zajišťuje proaktivní on-line monitoring poskytovaných služeb. V případě výpadku služby je Zadavatel 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.

2. Služby hovorného

Poskytovatel prostřednictvím služby konektivity (viz výše) zajistí přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným dodavatelem. Služba umožní, aby Zadavatel mohl nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- a) volání k číslům tísňového volání;
- b) volání do pevných telefonních sítí na území České republiky;
- c) volání do mobilních sítí na území České republiky;
- d) volání do neveřejných sítí;
- e) volání na negeografická telefonní čísla
- f) mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě;
- g) odesílání a příjem faxů.

Požadavky na účtování služeb

Poskytovatel dle požadavku Zadavatele zajistí následující způsob účtování služeb:

- a) hovory budou účtovány s využitím sekundové tarifikace od počátku spojení, tj. tarifikace 0+1 (někdy též označovaná jako 1+1);
- b) hovory budou účtovány jednotnou sazbou vždy na daný typ spojení v průběhu celého zúčtovacího období, tj. nebude rozlišován provoz tzv. „ve špičce“ a „mimo špičku“;
- c) hovory budou účtovány jednotnou sazbou bez geografického rozlišení pro volání v rámci České republiky do všech pevných sítí, tj. nebude rozlišováno mezi tzv. „místním“ a „dálkovým“ hovorem.
- d) hovory budou účtovány jednotnou sazbou pro volání v rámci České republiky do všech mobilních telefonních sítí.

3. Doplnkové služby

Péče o zákazníka

Poskytovatel zajistí pro Zadavatele bezplatnou telefonní zákaznickou linku, která bude vyřizovat veškeré požadavky Zadavatele a kterou budou používat výhradně určené osoby. Služba zákaznické podpory bude kontaktním místem pro pověřené zaměstnance (administrátora služeb) zadavatele v záležitostech týkajících se:

- hlášení závad a poruch;
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování;
- požadavků na informace a odborné konzultace k poskytovaným službám;
- požadavků na zřízení, změny nebo rušení služeb;
- aktivního informování o průběhu řešení závady resp. reklamace a o jejím vyřešení.

Zadavatel může zasílat veškeré požadavky po celou dobu zakázky na kontaktní emailovou adresu servis@ha-vel.cz nebo faxem na číslo 552 305 306. Veškeré požadavky budou neprodleně zpracovány a Zadavatel bude o jejich řešení průběžně informován na emailovou adresu, ze které byl požadavek odeslán, případně na další specifikované kontakty.

Zákaznická linka je k dispozici v pracovních dnech 8.00-16.00.

Poskytovatel při uzavření smlouvy přidělí Zadavateli Konkrétní kontaktní osobu (obchodník), která bude mít zákazníka na starosti včetně všech kontaktních údajů (tel., fax, mobil, email).

Poskytovatel provozuje dohledové centrum (helpdesk) s nepřetržitým provozem na čísle 552 305 321, email servis@ha-vel.cz, které zajišťuje proaktivní on-line monitoring poskytovaných služeb. V případě výpadku služby je Zadavatel 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.

Zadavatel může na uvedeném čísle a emailu hlásit poruchy, informovat se na stav služeb a řešení problémů.

Podrobné elektronické vyúčtování

Poskytovatel zajistí přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě internet a to nejpozději 10 dnů od ukončení zúčtovacího období.

Poskytovatel na své internetové adrese <https://webbill.ha-vel.cz> poskytuje bezplatně po přihlášení podrobné elektronické výpisy.

Systém poskytuje:

- a) elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- b) souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech;
- c) podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení nebo počet jednotek, cenu spojení a skutečně účtovanou cenu spojení po započtení volných jednotek.
- d) připojení zabezpečeným typem komunikace;
- e) přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu zadavatele
- f) možnost vytvoření jednoho generálního přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro zadavatele

Telefonní čísla

Přenositelnost čísel

Poskytovatel garantuje, že převezme a bezplatně zabezpečí přenesení stávajících telefonních čísel:

- a) 475 27 XXXX – provolbový blok 10000 čísel, který bude využíván jako příchozí volání, tak i pro identifikaci odchozích volání;
- b) 472 775 119 – samostatné 9ti místní telefonní číslo, které bude využíváno pouze pro příchozí hovor a bude směrováno v rámci svazku ISDN 30 na konkrétní pobočku pobočkového telefonního systému;
- c) 475 2000 196 – samostatné 9ti místní telefonní číslo, které bude využíváno pouze pro příchozí provoz a bude směrováno v rámci svazku ISDN 30 na konkrétní pobočku pobočkového telefonního systému;
- d) 475 209 694 – samostatné 9ti místní telefonní číslo, které bude využíváno pouze pro příchozí provoz a bude směrováno v rámci svazku ISDN 30 na konkrétní pobočku pobočkového telefonního systému;

v souladu s definicí přenositelnosti telefonních čísel v pevných sítích dle platné zákonné úpravy. Uchazeč zabezpečí přenesení čísel do 1.10.2017.

Poskytovatel se zavazuje:

- a) zachování stávajících telefonních čísel Zadavatele;
- b) zajištění „přenositelnosti“ (migrace) současných telefonních čísel k Poskytovateli ve lhůtě a za podmínek uvedených níže;
- c) migraci nebude zásadně omezen provoz a funkce jednotlivých služeb;
- d) migrace bude provedena zdarma a to k datu 1.10.2017.

Specifikace migrace telefonních čísel

Poskytovatel zajistí plynulý přechod od stávajícího poskytovatele služeb bez výpadků služeb a přenesení všech jednotlivých požadovaných služeb do své sítě ve stanovém termínu dle zadávací dokumentace a dle odsouhlaseného harmonogramu Poskytovatelem a Zadavatelem. Přesné datum spuštění jednotlivých služeb vyplývá z data zahájení migrace a úkonů na straně Poskytovatele a Zadavatele. Poskytovatel pro migraci služeb Zadavatele potřebuje nezbytnou součinnost Zadavatele zejména během příprav a podpisu dokumentů nezbytných při přenesení čísel do sítě Poskytovatele.

Harmonogram realizace migrace

Krok	Poskytovatel	Zadavatel	Termín	Celková maximální doba (ve dnech)
1		Potvrzení realizace služby	T0	
2	Příprava projektové dokumentace přípojky, dokumentů k přenositelnosti		T0+5	5
3		Souhlas a podepsání projektové dokumentace přípojky	T1	5
4	Realizace		T1+15	15
5	Přenos čísla přípojky		T1+20	5
6	Předání služby Zadavateli		T1+21	1
7	Komplexní převzetí služeb	Převzetí služby, Podpis předávacích protokolů	Do 1.10.2017	

Doplňkové služby

Poskytovatel ke službě konektivity a služby hovorného zabezpečí následující doplňkové služby na základě požadavků Zadavatele:

- Přesměrování volání při obsazení - přesměrování všech příchozích hovorů na jiné telefonní číslo;
- Pevné přesměrování volání – přesměrování všech příchozích hovorů na jiné telefonní číslo;
- Zobrazení identifikace volajícího – možnost zobrazení identifikace volajícího (CLIP = Calling Line Identification Presentation);
- Podržení volání – přijetí nového příchozího hovoru v průběhu stávajícího hovoru (HOLD)
- Vícenásobné účastnické číslo – možnost více telefonních čísel u jedné linky (MSN);
- Provolba – přímé číslo na volaného bez nutnosti komunikace se spojovatelkou či hlasovým systémem (přímá u veřejné telefonní sítě, DDI);
- Čekající hovor – zvuková signalizace během hovoru ohlašující nový hovor;
- Konferenční hovor – možnost přizvání k hovoru více účastníků (CONF);
- Zamezení/potlačení přenosu telefonního čísla k volanému (CLIR = Calling Line Identification Restriction) pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání;
- Omezení odchozích volání řízené sítí (OCB-NC = Outgoing Call Barring Network Controlled);
- Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (MCID = Malicious Call Identification);

Implementační projekt

Popis implementačního projektu pevných telekomunikačních služeb:

Poskytovatel a Zadavatel stanoví odpovědné osoby za proces implementace služeb a sestaví komunikační matici včetně eskalačních procesů.

Na straně Poskytovatele bude odpovědnou osobou Projektový manažer, v jehož kompetenci je:

- příprava projektové dokumentace a harmonogramu implementace služeb, komunikační matice;
- schválení projektu a komunikační matice s klientem;
- realizace a organizace implementace projektu.

V rámci procesu implementace Poskytovatel zajistí ve stanoveném termínu požadavky na služby konektivity, služby hovorného a doplňkové služby dle schváleného harmonogramu v součinnosti s příslušnými administrátory Zadavatele.

- Implementace projektu je koordinována Projektovým týmem na straně Poskytovatele a administrátory na straně Zadavatele od fyzické realizace RR spoje, přes migraci telefonních čísel a zajištění doplňkových služeb a to v souladu s odsouhlaseným harmonogramem.
- Poskytovatel se zavazuje poskytnout maximální součinnost při migraci telefonních čísel včetně přerušení provozu pro provedení migrace dle pokynů administrátorů Zadavatele.
- V pravidelném reportu bude uveden stav realizace jednotlivých fází projektu a potvrzení klienta, případně výhrady, připomínky k informacím uvedeným v reportu.
- Pravidelný report předkládá zodpovědný Projektový manažer Poskytovatele odpovědným osobám Zadavatele.
- V případě nesouladu s harmonogramem, který nelze vyřešit na úrovni Projektového manažera, bude proces eskalován dle komunikační matice na příslušné osoby.

Krok	Poskytovatel	Zadavatel	Termín	Poznámka
1	Zahájení projektu – podpis smlouvy	Zahájení projektu - podpis smlouvy	Podpis smlouvy T0	
2	Implementační projektová schůzka Poskytovatele se Zadavatelem	Implementační projektová schůzka Poskytovatele se Zadavatelem	T0+1	Předmětem schůzky je stanovení jednotlivých nezbytných kroků a dokumentů pro realizaci služeb, stanovení kontaktních osob a komunikačních kanálů mezi Zadavatelem a Poskytovatelem, harmonogramu realizace jednotlivých služeb
3	Doplnění podrobného harmonogramu realizace	Schválení podrobného harmonogramu realizace	T1	
4	Realizace jednotlivých služeb			
	Koordinační projektové schůzky	Koordinační projektové schůzky	Průběžně	Vyhodnocení průběhu, koordinace, apod. dle potřeby obou stran.
5	Předání služeb Zadavateli		T1+30	
6		Potvrzení funkčnosti a převzetí služeb Zadavatelem	Průběžně	Otestování a podpis předávacích protokolů Zadavatelem
7		Převzetí služeb Zadavatelem	T1+30 Do 1.10.2017	Převzetí veškerých služeb Zadavatelem, potvrzení zahájení standardního provozu

Ceník

Stanovení jednotkových cen - cenový list

Jednorázové aktivační či zřizovací poplatky

Název	Jednotka		Počet jednotek	Nabízená jednotková cena v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH
Zřízení služby konektivity se 60ti komunikačními kanály včetně SLA	ks		1	0,00	0,00
Zřízení služby Podrobné elektronické vyúčtování	ks		1	0,00	0,00
Zřízení služby doplňkové služby Provolba 10000 čísel	ks		1	0,00	0,00
Zřízení služby doplňkové služby 9ti místné telefonní číslo	ks		3	0,00	0,00

Měsíční paušální poplatky a poplatky za provoz

Název	Jednotka	Počet jednotek za měsíc	Počet jednotek za 4 roky	Nabízená jednotková cena v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH
Měsíční paušál - Služba konektivity se 60ti komunikačními kanály včetně SLA	ks	1	48	3 330,00	159 840,00
Měsíční paušál - Podrobné elektronické vyúčtování	ks	1	48	0,00	0,00
Měsíční paušál - Provolba 10000 čísel	ks	1	48	0,00	0,00
Měsíční paušál - 9ti místné telefonní číslo	ks	3	144	0,00	0,00
Spojení - Hovory do pevných sítí v ČR	min	9 000	432 000	0,10	43 200,00
Spojení - Hovory do mobilních sítí v ČR	min	9 000	432 000	0,35	151 200,00
Spojení - Hovory do neveřejných sítí v ČR	min	1 500	72 000	0,10	7 200,00
Spojení - Hovory mezinárodní - Slovensko	min	10	480	3,95	1 896,00
Spojení - Hovory mezinárodní - Německo	min	10	480	3,95	1 896,00
Spojení - Hovory mezinárodní - Polsko	min	10	480	3,95	1 896,00

Celková cena pro hodnocení		367 128,00
-----------------------------------	--	-------------------

Ceník služby ha-vel voice service od 1.3.2015

Národní volání	Cena Kč/min – silný provoz	Cena Kč/min – slabý provoz
Volání v rámci ČR	1,00 Kč	0,50 Kč
Mobilní volání	4,75 Kč	4,75 Kč

Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH

Volání v rámci ČR – minimální zpoplatněná délka hovoru 60 sec., časový interval po 30 sec.

Mobilní síť ČR – minimální zpoplatněná délka hovoru 60 sec., časový interval 30 sec.

Cena za pásmo silného provozu se účtuje v době od 7:00 do 19:00.

Cena za pásmo slabého provozu se účtuje v době od 19:00 do 7:00, o víkendech a státních svátcích.

Volání na speciální čísla

Zóna	Popis	Tarifikace	Sestavovací poplatek	Cena/minuta špička	Cena/minuta mimo špičku
972, 973, 974	Privátní síť (sítě státní správy, ČD apod.)	60+30	-	1,00 Kč	0,50 Kč
844, 810, 855	Služba se sdílenými náklady	30+15	-	2,50 Kč	2,50 Kč
840	Služba universálního přístupového čísla	30+15	-	2,50 Kč	2,50 Kč
841, 842, 848	Služba universálního přístupového čísla	30+15	-	2,50 Kč	2,50 Kč
1180, 1181, 1188	Informace o telefonních číslech v ČR	60+60	-	28,80 Kč	28,80 Kč
1150, 1151, 141	Komerční služby	60+1	4,00 Kč	4,50 Kč	4,50 Kč
13129	Ohlašovna poruch ČTc	60+1	4,00 Kč	4,50 Kč	4,50 Kč
12, 140	Komerční služby	1+1	3,00 Kč	3,50 Kč	3,50 Kč
112, 150, 155, 156, 158	Tísňové linky	-	-	Zdarma	Zdarma
800, 822	Zelené linky	-	-	Zdarma	zdarma

Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH

Zóna	Země – pevné a mobilní sítě ¹	Kč/min
1.	Francie, Itálie, Německo, Nizozemsko, Polsko, Rakousko, Slovensko, Spojené státy americké, Vatikán, Velká Británie	3,95 Kč
2.	Andorra, Austrálie, Belgie, Dánsko, Finsko, Hong Kong, Irsko, Izrael, Japonsko, Jižní Korea, Kanada, Kypr, Maďarsko, Monako, Norsko, Nový Zéland, Portugalsko, Řecko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko	5,30 Kč
3.	Argentina, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Gibraltar, Holandsko, Chorvatsko, Jugoslávie, Litva, Malajsie, Malta, Rumunsko, Rusko, Singapur, Švýcarsko, Tchaj-wan, Turecko	9,45 Kč
4.	Albánie, Alžírsko, Ázerbajdžán, Brazílie, Čína, Faerské ostrovy, Gruzie, Island, Jižní Afrika, Kazachstán, Lichtenštejnsko, Lotyšsko, Makedonie, Maroko, Mexiko,	12,45 Kč

	Moldávie, Spojené Arabské Emiráty, Tunisko, Ukrajina	
5.	Americká Samoa, Aruba, Bahamy, Bermudy, Egypt, Filipíny, Kolumbie, Libanon, Libye, Malawi, Panama, Panenské ostrovy (USA), Peru, Portoriko, Salvador, Sýrie, Thajsko, Turkmenistán, Uzbekistán, Venezuela, Zimbabwe	13,85 Kč
6.	Angola, Arménie, Bahrajn, Bolívie, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Dominika, Dominikánská Republika, Ekvádor, Francouzská Guayana, Francouzská Polynésie, Gambie, Guadeloupe, Guatemala, Chile, Indie, Indonésie, Irán, Jordánsko, Kapverdské ostrovy, Katar, Keňa, Kokosové ostrovy, Kostarika, Lesotho, Martinik, Mayotte, Mongolsko, Namibie, Nizozemské Antily, Panenské ostrovy (UK), Paraguay, Réunion, Saudská Arábie, Senegal, Srí Lanka, St. Pierre & Miquelon, St. Vincent & Grenadines, Svatá Helena, Svatá Lucie, Tádžikistán, Togo, Trinidad & Tobago, Uganda, Uruguay, Vánoční ostrovy, Zambie	24,35 Kč
7.	Afghánistán, Angullia, Antarktida, Antigua & Barbuda, Ascension Island, Bangladéš, Barbados, Belize, Benin, Bhútán, Burundi, Cote d'Ivoire, Čad, Džibuti, Eritrea, Etiopie, Falklandské ostrovy, Fidži, Gabun, Ghana, Grenada, Grónsko, Guam, Guayana, Guinejská republika, Haiti, Honduras, Jamajka, Jemen, Jemenská Arabská republika, Kajmanské ostrovy, Kamerun, Komorské ostrovy, Kongo, Kuba, Kuvajt, Kyrgyzstán, Laos, Libérie, Lucembursko, Macau, Madagaskar, Maledivy, Mali, Marshallovy ostrovy, Mauretánie, Mauritius, Micronesia, Montserrat, Mosambik, Myanmar, Nepál, Nigérie, Nikaragua, Nová Kaledonie, Omán, Pákistán, Palestina, Rovníková Guinea, Rwanda, San Marino, Severní Korea, Seychelské ostrovy, St. Kitts & Nevis, Středoafrická republika, Súdán, Sutinám, Svazijsko, Tanzania, Tonga, Turks & Caicos, Vietnam	34,65 Kč
8.	Cookovy ostrovy, Diego García, Guinea-Bissau, Irák, Kambodža, Kiribati, Mariánské ostrovy, Nauru, Niue, Norfolk, Palau, Papua Nová Guinea, Sierra Leone, Somálsko, Svatý Tomáš & Princip, Šalamounovy ostrovy, Tokelau, Tuvalu, Vanutu, Východní Timor, Wallisovy ostrovy, Západní Saoma	45,35 Kč

Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH

Zóna	Země – mobilní síť	Kč/min
1.	Andorra, Austrálie, Belgie, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Dánsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Irsko, Itálie, Izrael, Japonsko, Kypr, Monako, Německo, Norsko, Nový Zéland, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Velká Británie	9,45 Kč
Sat.	Emsat, Inmarsat - A AOR E, Inmarsat - A AOR W, Inmarsat - A IOR, Inmarsat - A POR, Inmarsat - A Special AOR E, Inmarsat - A Special AOR W, Inmarsat - A Special IOR, Inmarsat - A Special POR, Inmarsat - B AOR E, Inmarsat - B AOR W, Inmarsat - B IOR, Inmarsat - B POR, Inmarsat - B SNAC, Inmarsat - M AOR E, Inmarsat - M AOR W, Inmarsat - M IOR, Inmarsat - M POR, Inmarsat - Mini M AOR E, Inmarsat - Mini M AOR W, Inmarsat - Mini M IOR, Inmarsat - Mini M POR, Inmarsat - Mini M SNAC, Iridium – 8816, Iridium – 8817	199,50 Kč

Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH

Mezinárodní hovory – minimální zpoplatněná délka horu je 60 sec. Časový interval 1 sec.

Slevy na oblíbené destinace

Počet zemí	Výše slevy
1 – 2 země	8%
2 – 4 země	5%

ⁱ není-li uvedena země v tabulce „Země – mobilní síť“ potom platí ceny pro pevné a mobilní síť stejná, pokud je tak platí pouze pro pevné síť

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o. (dále jen „Podmínky“) vydané s účinností od 15. 6. 2017.

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.

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 **Koncové zařízení** je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Účastník využívá poskytované Služby. Pro účely Podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem.
- 2.3 **Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele dle Specifikace.
- 2.4 **Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.
- 2.5 **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.
- 2.6 **Poskytovatel** je společnost ha-vel internet s.r.o., která je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě oznámení o podnikání doručeného Českému telekomunikačnímu úřadu dne 1. 5. 2005 v souladu s § 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 2.7 **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
- 2.8 **Přípojka** je soubor technických prostředků připojujících Telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele. Součástí přípojky je zpravidla: Přístupový okruh Přípojně vedení; Koncové zařízení.
- 2.9 **Přípojně vedení** je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.
- 2.10 **Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.
- 2.11 **Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.12 **Revizí Podmínek** se rozumí změna jejich formy nebo textu, popřípadě jejich rozšíření, které nemá za následek zhoršení Podmínek pro Účastníka.
- 2.13 **Revolving** představuje možnost prodloužení doby platnosti Služby tím způsobem, že v případě poskytování Služeb na dobu určitou, pokud žádná ze smluvních stran nedoručí druhé straně nejpozději dva měsíce před uplynutím sjednané doby doporučeným dopisem písemný projev vůle Službu neprodlužovat, platí nevyratitelná právní domněnka, že strany se dohodly Službu prodloužit vždy o dalších 12 měsíců, není-li ve Specifikaci služby uvedeno jinak. 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 zaslání vyúčtování, nejpozději 2,5 měsíce před uplynutím sjednané doby o automatickém prodloužení Smlouvy či Služby, jakož i o možnosti a způsobu jak Smlouvu či Službu ukončit.
- 2.13.1 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 neprodlužovat ve smyslu čl. 2.13 těchto Podmínek.
- 2.14 **Síť** je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele.
- 2.15 **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.
- 2.16 **Smlouva** je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.17 **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, Ceník, aj. dokumenty příslušející k Službě.
- 2.18 **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).
- 2.19 **Specifikace Služby** (dále jen „Specifikace“) je oboustranně podepsaný dokument popisující konkrétní obchodní, technické a servisní podmínky Služby pro daného Účastníka.
- 2.20 **Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací.
- 2.21 **Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, která užívá Službu, a která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu. V dokumentech označovaní též jako „Klient“.
- 2.22 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.23 **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. Bližší podmínky podání Výpovědi jsou sjednány ve Smlouvě, Specifikaci a těchto Podmínkách.
- 2.24 **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávkové akce, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické závady na zařízení a síti jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.

- 2.25 **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Závadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.
- 2.26 **Změnou Podmínek** je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.
- 2.27 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.
- 2.28 **Minimální měsíční plnění** 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.
- 2.29 **Měsíční poplatek za vedení SIM karty** je u služby ha-loo mobil poplatek Poskytovatelé za udržování a správu SIM karty Účastníka.
- 2.30 **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.
- 2.31 **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.
- 2.32 **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 kaucy, či aktivaci služby odmítnout. Ceny za služby jsou definovány Ceníkem služeb, případně Prodejními balíčky.
- 2.33 **Hlasový roaming**, je-li služba poskytována, představuje poskytování hlasových služeb mimo území ČR, případně v hraničních oblastech ČR, je-li jako operátor sítě zvolen zahraniční operátor mající v dané oblasti pokrytí.
- 2.34 **Datový roaming**, je-li služba poskytována, představuje poskytování datových služeb mimo území ČR, případně v hraničních oblastech ČR, je-li jako operátor sítě zvolen zahraniční operátor mající v dané oblasti pokrytí.
- 2.35 **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.
- 2.36 **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 blokovat službu bez udání důvodu a bez náhrady zejména v případě zneužívání služby nad rámec osobní potřeby.
- 2.37 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích v platném znění.
- 2.38 **Spotřebitel** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

- 3.1 Poskytovatel je povinen:
- a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost žadatele v případě, že tento neplní nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;
 - b) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;
 - c) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;
 - d) oznámit, je-li to možné, v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 5.3, 5.4 a 5.7 těchto Podmínek;
 - e) 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; pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí Smlouvy nebo Podmínek uvedených v § 63 odst. 1 písmeno c) až q) zákona nebo se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka, je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Účastníka, jehož smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez této úhrady, 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 Účastník je povinen:
- a) řádně hradit vyúčtovanou cenu za Služby;
 - b) zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
 - c) zajistit písemný Souhlas vlastníka objektu. Pokud je Připojné 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 zřízení 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 zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět 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;
 - e) oznamovat bez zbytečného odkladu na oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Sítě Poskytovatele;
 - f) 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 vyrovnávacího napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedený účel;

- 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 dalším Účastníkům a umožnit Poskytovateli přístup k funkčnímu souboru zařízení za účelem instalace kabelových svodů pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných Služeb;
- g) 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;
- h) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
- i) zabezpečit Telekomunikační zařízení umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

4. Cena Služeb, platební podmínky

- 4.1 Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Ceník Služeb je k dispozici 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 o DPH. 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 tištěné.
- 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. Účastník fyzická osoba souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z. č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 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, výjma 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 Závady.
- 4.15 Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady podle čl. 3.2 b), d) a f) 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 nedodrжуje 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 a) (7 odstavec), skončí povinnost poskytnutí Jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.
- d) Pokud byla poskytnuta Jistota dle článku 4.16 a) (1 odstavec) a pokud po dobu šesti měsíců nedošlo k případu prodlení s platbou za Služby, je Účastník oprávněn písemně požádat o navrácení Jistoty. Poskytovatel Jistotu neprodlene vrátí.
- e) Poskytovatel je oprávněn použít Jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut 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 Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi 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 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.
- 5.8 Poskytovatel je oprávněn v případě uvedených nesprávných smluvních údajů ukončit poskytování Služby ihned potom, co tuto skutečnost zjistí.
- 5.9 Jestliže Vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.
- 5.10 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.
- 5.11 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby, smluvní pokuty a dalších plateb podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 5.7 těchto Podmínek ani není dotčen odvoláním nebo pozbytím platnosti Souhlasu dle článku 3.2 písm. c) těchto Podmínek.
- 5.12 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 480 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je Poskytovatel povinen účastníkovi oznámit alespoň 5 kalendářních dnů předem. 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). Za dobu plánované údržby (viz. předchozí věty) se považuje i plánovaná údržba nad období pro plánovanou údržbu stanovené v první větě tohoto bodu 5.12 (tzn. nad období 480 minut za kalendářní měsíc) výslovně předem odsouhlasená Účastníkem.

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 Závady, případně deinstalací zařízení;
 - h) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván;
 - i) nezajistí Souhlas vlastníka ve smyslu čl. 3.2 písm. (c) těchto Podmínek nebo nesplní či poruší kteroukoliv další povinnost stanovenou v čl. 3.2 těchto Podmínek.
- 6.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.6 a čl. 5.7 Podmínek.

7 Úrok z prodlení, smluvní pokuta

- 7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby 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. 3.2 g) 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 pokuty či úroku z prodlení přesahujícím.
- 7.4 Dojde-li ze strany Účastníka ke kterémukoliv podstatnému porušení Smlouvy sjednané na dobu určitou ve smyslu čl. 6.2 písm. a) až i) 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), a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, který je Spotřebitelem, je Účastník, který je Spotřebitelem, povinen uhradit Poskytovateli Smluvní pokutu ve výši 1/5 (jedné pětiny) součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo ve výši 1/5 (jedné pětiny) 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 je Spotřebitelem, 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), a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, který není Spotřebitelem, je Účastník, který není Spotřebitelem 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 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. písm. a) až i) 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 o telekomunikacích omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu 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 Sítě nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí 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. Je-li Smlouva či Služba sjednána na dobu určitou, činí výpovědní doba 3 měsíce.
- 9.1.1 Je-li Smlouva či konkrétní Služba sjednána na dobu určitou a není-li sjednán Revolving, mění se automaticky po uplynutí sjednané doby trvání na dobu neurčitou. V takovém případě platí výpovědní doba 2 měsíce, přičemž nedochází ke zkracování ani prodloužování výpovědní doby ve smyslu bodu 9.10.1. Podmínek. To neplatí, doručí-li jedna ze smluvních stran druhé straně nejméně 60 dnů před uplynutím sjednané doby písemné oznámení, že na ukončení Smlouvy či konkrétní Služby trvá.
- 9.1.2 Je-li Smlouva či konkrétní Služba sjednána na dobu určitou a je-li sjednán Revolving, pak jestliže Poskytovatel nebude včas informovat Účastníka, který je Spotřebitelem o automatickém prodloužení Smlouvy či konkrétní Služby, jakož i o možnosti a způsobu jak Smlouvu či konkrétní Službu ukončit, neuplatní se Revolving a Smlouva či konkrétní Služba se mění tak, že je sjednána na dobu neurčitou. V ostatních případech jsou ustanovení o Revolvingu pro obě mluvní strany závazná.
- 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 doručení 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 začíná běžet výpovědní doba od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná Výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně.
- 9.10 V případech uvedených v čl. 9.8 a současně za předpokladu, že to umožňuje Specifikace, může být Služba vypovězena kteroukoli smluvní stranou samostatně.
- 9.10.1 Pokud se Smlouva nebo Služba 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. Současně platí, že není-li ve Specifikaci uvedeno jinak nebo není-li ohledně Služby podána Výpověď, pak se Účastník a Poskytovatel dohodli, že pokud se u aktivní (tj. nevypovězené) Služby sníží délka výpovědní doby na méně než 2 měsíce, je délka výpovědní doby automaticky navýšena o dalších 12 měsíců, a to i opakovaně.
- 9.10.2 Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou s výpovědní dobou kratší než 3 měsíce, platí výpovědní doba sjednaná ve Smlouvě (bez zkracování či prodloužování výpovědní doby dle bodu 9.10.1.), nedohodnou-li se strany jinak.
- 9.11 Výpověď musí být zaslána doporučeným dopisem a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci 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 lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
- 9.12 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskytovatel 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 kterékoli 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 čl. 9.12, a to i v rozsahu smluvní pokuty přesahujícím.
- 9.13 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 Zřizování a zrušení Služby

- 10.1 V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel 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 Poskytovatel, 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 Poskytovatel.
- 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 Poskytovatel 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 Poskytovatelem Účastníkovi. Účastník je pro tyto účely plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení Poskytovatelem odesíláno.
- 10.5 Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluvném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.
- 10.6 V případě, že požadovaný typ Připojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 Závady a servisní zásahy, záruční podmínky pro koncová zařízení

- 11.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 11.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Specifikaci.
- 11.3 Poskytovatel poskytuje záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na Koncová zařízení nevyžadující odbornou instalaci (samostatné modemy a telefony). Záruka se nevztahuje na závady Koncových zařízení způsobených vlivy mimo Koncová zařízení (běžné opotřebení, nevhodné užívání, Vyšší moc, zásahy třetích osob, apod.).
- 11.4 Účastník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Účastníka.
- 11.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závalu v poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník a Závalu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.
- 11.6 Pokud bude zjištěno při odstraňování Závady, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobeno 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 Závalu 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, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závady.
- 11.9 Pokud z důvodu uvedených v čl. 11.8 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakování výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 11.10 Doba odstranění Závady 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 Ochrana osobních údajů Účastníků

- 12.1 Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu se z. č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů za účelem řádného plnění Smlouvy, a to nejdéle po dobu nezbytně nutnou po ukončení Smlouvy či Služby. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy uzavřené s Poskytovatelem.
- 12.2 Účastník tímto souhlasí s tím, aby jeho osobní nebo identifikační údaje týkající se jeho osoby, které sdělil Poskytovateli (obvykle v rozsahu: jméno, příjmení, titul, popř. název, obchodní firma, adresa bydliště, sídla či provozovny, telefonní číslo, datum narození, rodné číslo, IČ, DIČ, emailová adresa):
- byly zpracovány pro potřeby plnění povinností Poskytovatele ze Smlouvy;
 - byly uvedeny v účastnickém seznamu dle § 41 odstavec 3 zákona, pokud je tento účastnický seznam Poskytovatelem veden;
 - byly zpracovány pro účely vnitřních potřeb Poskytovatele (např. sledování a vyhodnocování hospodářské činnosti Poskytovatele) a pro účely marketingu prováděného Poskytovatelem (nabízení údajů subjektům, případně předání těchto údajů třetí, Poskytovatelem pověřené osobě za stejným účelem, dále za účelem zpracování (nebo jím pověřenou osobou)) v elektronické i jiné podobě, včetně zpracování těch údajů, které mají povahu osobních údajů, a to Poskytovatelem (nebo jím pověřenou osobou) jako správcem ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů;
 - byly zpřístupněny třetím osobám, pokud tak stanoví právní předpis.
- 12.3 Poskytovatel tímto informuje každého Účastníka, který podle čl. 12.2 poskytl své osobní údaje ke zpracování, o jeho právech vyplývajících ze zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména o tom, že poskytnutí těchto údajů je dobrovolné, že má právo přístupu k nim a že má právo se při porušení citovaného zákona obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů s žádostí o zajištění nápravy, jakož i o dalších právech vyplývajících z § 11 a 21 citovaného zákona.
- 12.4 Uzavřením Smlouvy Účastník souhlasí ve smyslu ustanovení § 7 zákona č. 480/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů s tím, že mu budou Poskytovatelem zasílána nevyžádaná obchodní sdělení na jeho adresu (včetně emailové), bude kontaktován nevyžádaným direct mailem obsahujícím obchodní sdělení a prostřednictvím nevyžádaného telemarketingu (včetně nevyžádaných SMS a MMS) obsahujícího obchodní sdělení týkající se produktů, obchodu a služeb Poskytovatele a ostatních osob uvedených v čl. 12.2. Tento souhlas může být kdykoli bezplatně a písemně u Poskytovatele odvolán. Účastník bere na vědomí, že odvolání souhlasu uděleného podle Podmínek se netýká a neznamená odvolání souhlasů udělených z jeho strany Poskytovateli jinak.
- 12.5 V případě, že Účastník poskytne Poskytovateli na základě či v souvislosti s uzavřenou Smlouvou či Službou údaj o svém rodném čísle, souhlasí jakožto nositel tohoto rodného čísla ve smyslu ustanovení § 13c odst. 1 zákona č. 133/2000 Sb. s tím, aby Poskytovatel toto jeho rodné číslo využíval pro účely evidence Smluv a poskytnutých plnění a aby jej za tímto účelem archivoval, zpracovával a užíval.
- 12.6 Jakékoliv odvolání souhlasu podle bodu 12.2 - 12.5 nemá vliv na oprávnění Poskytovatele na zpracování informací a údajů, které vyplývá z příslušných právních předpisů, ledaže by výslovně stanovily jinak.
- 12.7 Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

13 Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

- 13.1 Účastník má právo na uplatnění Reklamací vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.
- 13.2 Na uplatnění Reklamací má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).
- 13.3 Reklamacie se uplatňují bez zbytečného odkladu od zjištění vady poskytnuté Služby písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.
- 13.4 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 výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 13.5 Reklamacie týkající se Závad musí být podány na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od zjištění Závady, jinak právo na Reklamaci zaniká.
- 13.6 Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Závalu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závalu nahlásí v souladu s čl. 3.2 písm. e) těchto Podmínek.
- 13.7 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.
- 13.8 Uznání 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.
- 13.9 Právo na vrácení uznání 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.
- 13.10 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.

14 Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

- 14.1 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.
- 14.2 V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

- 14.3 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.
- 14.4 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 zaslání vyúčtování.
- 14.5 Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
- 14.6 V případě, že jakékoliv ustanovení těchto Podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebudou tímto zněním dotčena ostatní ustanovení těchto Podmínek.
- 14.7 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 10. 1. 2015 a nahrazují v plném rozsahu všechny Podmínky platné a účinné přede dnem 10. 1. 2015.
- 14.8 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.
- 14.9 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.
- 14.10 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 lhůtu jeden měsíc. Výpovědní lhůta začíná běžet v první den měsíce následujícího po písemném doručení výpovědi 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 posledním dnem v měsíci, který následuje po zaslání výpovědi.
- 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 začátkem platnosti těchto změn. Pokud Účastník se změnou nesouhlasí, je oprávněn doručit Poskytovateli písemnou výpověď smlouvy před začátkem doby platnosti 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 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 zbývajících době trvání nového Účastníka informovat. Nový Účastník se nemůže dovolávat příp. nevědomosti o MMP vůči Poskytovateli.

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

Předplacené služby ha-loo pevná

- Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-loo pevná (dále též „ha-loo pevná“)
- 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.
- 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.
- 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.
- e) 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 lhůtou 15 kalendářních dnů.
- f) Účastník nemá nárok na vrácení nevyužitých předplacených částek ceny služeb (kreditu) či na její převedení na jiné telefonní číslo.
- g) 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.
- h) Poskytnuté služby je Účastník užívající ha-loo pevná oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejich poskytnutí, jinak právo zaniká.
- i) 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.

Předplacená služba ha-loo mobil

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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. Přejed 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.
- f) 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 přerušování 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.
- g) 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.
- h) Poskytovatel neodpovídá za mylné dobítí kreditu na špatné telefonní číslo.
- i) 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
- j) 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.

- k) 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.) síť 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 bloky 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 naúčtováno až do 3 měsíců od čerpání služby. V případě deaktivace (na základě žádosti na www.ha-loo.cz) roamingových služeb bude případná Kauce navracena po 3 měsících od deaktivace roamingu.
- l) 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.
- m) 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.
- n) 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.
- o) Nepodporované služby a funkcionality ha-loo mobil:
- WAP;
 - GSM banking;
 - SIM Toolkit.
- p) Přenesení čísla je možné za podmínek dle Ceníku služeb. Nevyčerpaný kredit v tomto případě propadá Poskytovateli.
- q) 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.
- r) V případě jazykových mutací Všeobecných podmínek mají vždy přednost podmínky v českém jazyce.
- s) Všechny spory vzniklé z titulu služby ha-loo mobil budou řešeny prostřednictvím ČTÚ, který je pověřen dozorem nad telekomunikačním trhem a řešením sporů.
- t) 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.
- u) 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.
- v) Doplňující podmínky roamingu dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 531/2012 ze dne 13. června 2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, které bylo novelizováno Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015 (dále jen „Nařízení EU“) za podmínek dále uvedených:
- a) V otázkách neupravených v Podmínkách se na využití EU roamingu přiměřeně užití 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 úvodní 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-loo.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 přeprodeje 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 kreditů 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 vydělené 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 Účastníkovy 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.
- 3.1.1. 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 bez zbytečného odkladu nejméně tři měsíce předem. Oznámení o změně specifikace Služby nebo o zrušení Služby může být učiněno písemně nebo formou elektronické zprávy zasláné na elektronickou adresu Účastníka.
- 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.



STATUTÁRNÍ MĚSTO ÚSTÍ NAD LABEM

Právní odbor

Velká Hradební 2336/8, 401 00 Ústí nad Labem

Ústí nad Labem 01. 08. 2017

VÝZVA K PODÁNÍ NABÍDKY NA PLNĚNÍ

VEŘEJNÉ ZAKÁZKY MALÉHO ROZSAHU NA SLUŽBY

V souladu s ustanoveními § 27 a § 31 zákona č.134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), a směrnicí Rady města Ústí nad Labem č. 2/2016 ze dne 14. 12. 2016 (dále jen „směrnice“), Vás tímto,

v y z ý v á m

k podání nabídky na plnění veřejné zakázky malého rozsahu na služby s názvem „**Pevné telekomunikační služby pro město Ústí nad Labem**“.

1. Identifikační údaje a kontaktní údaje

zadavatel veřejné zakázky:	Statutární město Ústí nad Labem
sídlo:	Velká Hradební 2336/8, 401 00 Ústí n. L.
IČO:	00081531
DIČ:	CZ00081531
Zastoupeno:	Ing. Věrou Nechybovou, primátorkou
Osoba oprávněna jednat za zadavatele:	Mgr. Miloš Studenovský, vedoucí právního odboru Magistrátu města Ústí nad Labem
Pracovníci poskytující informace ve věcech organizačních:	Ing. Kateřina Marešová, referentka oddělení veřejných zakázek právního odboru Magistrátu města Ústí nad Labem
telefon:	+420 475 271 532
e-mail:	katerina.maresova@mag-ul.cz

2. Informace o předmětu veřejné zakázky

Název veřejné zakázky:	„ Pevné telekomunikační služby pro město Ústí nad Labem “
Předpokládaná hodnota:	400 000,- Kč bez DPH (částka je maximální a nepřekročitelná)
Druh veřejné zakázky:	služby
Výsledek výběrového řízení:	Uzavření smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb
Předpokládané uzavření smlouvy:	srpen 2017
Charakteristika veřejné zakázky:	veřejná zakázka malého rozsahu
Přípustnost variantnosti nabídky:	Ne

3. Předmět veřejné zakázky

Předmětem této veřejné zakázky malého rozsahu je poskytování pevných telekomunikačních služeb v rozsahu a v souladu s níže uvedenou specifikací.

3.1 Služba konektivity

3.1.1 Požadavky na službu

Zadavatel požaduje, aby dodavatel zabezpečil zřízení přípojných vedení (konektivity) pro poskytování veřejných telefonních služeb (přístupu k veřejné telefonní síti VTS) poskytovaných v pevném místě digitální hlasovou telekomunikační přípojkou s kapacitou 60 komunikačních kanálů zastřešených doplňkovou službou provolba (DDI) s rozsahem 10 000 čísel.

Zadavatel požaduje, aby služba konektivity byla plně kompatibilní s pobočkovým telefonním systémem Siemens HiPath 4000 verze 5.0 z roku 2010 vybaveným kartou DIUT2 se dvěma rozhraními ISDN30.

3.1.2 Požadavek na přípojně vedení a ukončovací bod služby – místo plnění

Zadavatel stanovuje minimální úroveň technické realizace služby konektivity následovně:

- Konektivitu požaduje zadavatel realizovat radiovým mikrovlnným spojem ve volném pásmu 10 GHz provozovaným na základě VO-R/14/12.2006-38.
- Uvedená podmínka je stanovena jako minimální a dodavatelé mohou nabídnout řešení kvalitnější, tedy zejména technologii konektivity na bázi:
 - o metalického uložení v zemi,
 - o optického kabelu uložení v zemi,
 - o technologií radiového přenosu v licencovaném pásmu dedikovaném pro zadavatele.
- Zadavatel naopak nepřipouští realizaci ve volném hustě zarušeném a jakkoliv negarantovatelném pásmu 2,4 GHz a 5 GHz.

Dodavatel detailně popíše využitou komunikační infrastrukturu od svého PoP až po ukončovací bod služby, kterým je rack 19" s telefonní ústřednou v serverovně v 6. patře v objektu Magistrátu města Ústí nad Labem na adrese Velká Hradební 8, Ústí nad Labem.

Pro umístění ukončovacího bodu služby (modem, router či jiná technologie) dodavatele je v racku 19" k dispozici prostor o velikosti max. 4U.

3.1.3 SLA

Zadavatel od dodavatele požaduje vysokou kvalitu technického řešení, kterou dodavatel stvrdí podpisem dohody o úrovni poskytování služby konektivity (SLA). Dodavatel musí v takové dohodě garantovat minimálně následující ukazatele a jejich hodnoty.

Ukazatel	Požadovaná hodnota
Dostupnost základních služeb – v procentech vyjádřený poměr času, kdy jsou základní služby během měsíce plně k dispozici, k celkovému časovému fondu za měsíc	>= 99,4 %

Doba odezvy – čas od okamžiku nahlášení závady do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně zadavatele podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění	<= 1 hodina
Doba obnovení služby – čas potřebný k odstranění jedné poruchy (závady) od okamžiku jejího nahlášení	<= 4 hodiny

3.2 Služby hovorného

3.2.1 Požadavky na služby

Zadavatel požaduje, aby prostřednictvím služby konektivity (viz výše) měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným dodavatelem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně nabízená služba musí umožnit, aby zadavatel mohl nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- a) volání k číslům tísňového volání;
- b) volání do pevných telefonních sítí na území České republiky;
- c) volání do mobilních sítí na území České republiky;
- d) volání do neveřejných sítí;
- e) volání na negeografická telefonní čísla (čísla začínají číslicí 9 a na tzv. zelené, modré a bílé linky);
- f) mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě;
- g) odesílání a příjem faxů.

3.1.2 Požadavky na účtování služeb

Zadavatel požaduje, aby dodavatel zajistil následující způsob účtování služeb:

- a) hovory budou účtovány s využitím sekundové tarifikace od počátku spojení, tj. tarifikace 0+1 (někdy též označovaná jako 1+1);
- b) hovory budou účtovány jednotnou sazbou vždy na daný typ spojení v průběhu celého zúčtovacího období, tj. nebude rozlišován provoz tzv. „ve špičce“ a „mimo špičku“;
- c) Hovory budou účtovány jednotnou sazbou bez geografického rozlišení pro volání v rámci České republiky do všech pevných sítí, tj. nebude rozlišováno mezi tzv. „místním“ a „dálkovým“ hovorem;
- d) hovory budou účtovány jednotnou sazbou pro volání v rámci České republiky do všech mobilních telefonních sítí.

3.3 Doplnkové služby

3.3.1 Péče o zákazníka

Zadavatel požaduje, aby dodavatel předložil v rámci nabídky detailní procesní manuál systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání smlouvy pro dodavatele závazný.

Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci zadavatel využívat v průběhu celého trvání smluvního vztahu pro řešení

technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu veřejné zakázky.

Dodavatel zajistí dostupnost telefonní zákaznické linky, kterou budou používat výhradně určené osoby. Zákaznická linka bude kontaktním místem pro pověřené zaměstnance (administrátory služeb) zadavatele.

Zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna.

3.3.2 Podrobné elektronické vyúčtování

Zadavatel požaduje, aby dodavatel ke službám poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě internet a to nejpozději do 10 dnů od ukončení zúčtovacího období. Podrobné elektronické vyúčtování musí poskytovat minimálně:

- a) elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- b) souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech;
- c) podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení (minuty, sekundy) nebo počet jednotek (ks, kB), a účtovanou cenu spojení.
- d) Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má zadavatel tyto další požadavky:
- e) připojení zabezpečeným typem komunikace;
- f) přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu zadavatele;
- g) možnost vytvoření jednoho generálního přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování, který zajistí dostupnost elektronických dat za veškeré služby elektronických komunikací v rámci celé smlouvy (za celou veřejnou zakázku).

Zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna.

3.3.3 Telefonní čísla

Požadované služby budou identifikovány následujícími telefonními čísly:

- a) 475 27 XXXX – provolbový blok 10000 čísel, který bude využíván jak pro příchozí volání, tak i pro identifikaci odchozích volání;
- b) 472 775 119 – samostatné 9ti místné telefonní číslo, které bude využíváno pouze pro příchozí provoz a bude směrováno v rámci svazku ISDN30 na konkrétní pobočku pobočkového telefonního systému;
- c) 475 200 196 – samostatné 9ti místné telefonní číslo, které bude využíváno pouze pro příchozí provoz a bude směrováno v rámci svazku ISDN30 na konkrétní pobočku pobočkového telefonního systému;
- d) 475 209 694 – samostatné 9ti místné telefonní číslo, které bude využíváno pouze pro příchozí provoz a bude směrováno v rámci svazku ISDN30 na konkrétní pobočku pobočkového telefonního systému;

Zadavatel požaduje, aby vítězný dodavatel zabezpečil v souladu se službou „přenositelnost čísel v telekomunikačních sítích v ČR“ bezplatné přenesení stávajících telefonních čísel.

Od vítězného dodavatele, který bude přebírat přenášená čísla, zadavatel požaduje, aby se smluvně zavázal, že poskytne administrátorům zadavatele maximální podporu při

procedurálním řešení přenosu čísel. Rozsah této podpory přesně specifikuje ve své nabídce. Dodavatel ve své nabídce detailně specifikuje procesní postup přenesení telefonního čísla.

3.3.4 Doplnkové služby

Zadavatel požaduje, aby dodavatel ke službě konektivity byl schopen zabezpečit následující doplňkové služby na základě požadavku administrátora služeb na straně zadavatele:

- a) Přesměrování volání při obsazení – přesměrování všech příchozích hovorů na jiné telefonní číslo;
- b) Pevné přesměrování volání – přesměrování všech příchozích hovorů na jiné telefonní číslo;
- c) Zobrazení identifikace volajícího – možnost zobrazení identifikace volajícího (CLIP = Calling Line Identification Presentation);
- d) Podržení volání – přijetí nového příchozího hovoru v průběhu stávajícího hovoru (HOLD);
- e) Vícenásobné účastnické číslo – možnost více telefonních čísel u jedné linky (MSN);
- f) Provolba – přímé číslo na volaného bez nutnosti komunikace se spojovatelkou či hlasovým systémem (přímá z veřejné telefonní sítě, DDI);
- g) Čekající hovor – zvuková signalizace během hovoru ohlašující nový hovor;
- h) Konferenční hovor – možnost přizvání k hovoru více účastníků (CONF);
- i) Zamezení/potlačení přenosu telefonního čísla k volanému (CLIR = Calling Line Identification Restriction) pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání;
- j) Omezení odchozích volání řízené sítí (OCB-NC = Outgoing Call Barring Network Controlled);
- k) Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (MCID = Malicious Call Identification).

3.4 Implementační projekt

Zadavatel předpokládá, že platnost nové soutěžené smlouvy bude předcházet její účinnosti a v uvedeném mezidobí zadavatel hodlá podniknout patřičné kroky pro rychlou a co nejméně problematickou migraci ze stávajícího řešení na řešení nové.

Zadavatel požaduje provést migraci na nové podmínky, tj. zřízení plně funkční služby konektivity, k datu 1. 10. 2017.

Zadavatel požaduje, aby dodavatel předložil v rámci své nabídky návrh implementačního projektu, který specifikuje proces přechodu na nové podmínky včetně návrhu časového harmonogramu cílenému k výše uvedenému termínu.

Součástí návrhu musí být podrobný seznam nároků na zadavatele obsahující popis potřebných kompetencí, očekávaný rozsah účasti jednotlivých stran, odpovědnosti, způsob vyhodnocení úspěšnosti jednotlivých fází implementace včetně uvedení rizik.

Zadavatel požaduje, aby se dodavatel zavázal k tomu, že provede přerušení provozu pro provedení migrace po dohodě se zadavatelem, optimálně mimo běžnou pracovní dobu tak, aby byl minimalizován dopad odstávky na provozní režim zadavatele.

Zadavatel v průběhu celého zadávacího řízení musí dodržovat zásady zadávání veřejných zakázek, respektive zásady transparentnosti a přiměřenosti, zásadu rovného zacházení a zásadu zákazu diskriminace.

Zadávací dokumentace je pro účastníka zadávacího řízení (dále také „účastník“ nebo „dodavatel“), který se uchází o veřejnou zakázku, závazná.

4. Doba a místo plnění

Doba plnění: od 01. 10. 2017 do 01. 10. 2021

Místo plnění: Magistrát města Ústí nad Labem, Velká Hradební 2336/8, 401 00 Ústí n. L.

5. Technické podmínky

Technickými podmínkami se v případě této veřejné zakázky rozumí vymezení charakteristik a požadavků na plnění předmětu veřejné zakázky. Při výkladu technických podmínek je vždy nutné přihlížet k účelu využití předmětu veřejné zakázky pro zadavatele.

Pokud tato zadávací dokumentace, resp. stanovené technické podmínky, obsahují požadavky nebo odkazy na názvy či specifická označení služeb, která platí pro určitou osobu za příznačné, jedná se výhradně o případy, kdy by popis předmětu veřejné zakázky nebyl dostatečně přesný, jednoznačný a srozumitelný. Zadavatel však v takovém případě umožní pro plnění veřejné zakázky použití i jiných, kvalitativně a technicky obdobných řešení.

Pokud dodavatelem nabízené služby nebudou v souladu se zadavatelem stanovenými technickými podmínkami v této zadávací dokumentaci, zadavatel nabídku neodmítne, pokud dodavatel v nabídce prokáže, že nabízené služby splňují rovnocenným způsobem požadavky vymezené těmito technickými podmínkami. Tuto skutečnost je dodavatel povinen prokázat v nabídce v části Další dokumenty, které tvoří nabídku.

6. Požadavky na prokázání splnění kvalifikace

Zadavatel požaduje, aby dodavatel prokázal splnění kvalifikace v tomto rozsahu:

- Základní způsobilost
- Profesní způsobilost
- Technická kvalifikace

Základní způsobilost:

Dodavatel prokáže splnění základní způsobilosti předložením čestného prohlášení podepsaného dodavatelem (resp. osobou oprávněnou jednat jménem či za dodavatele).

Čestné prohlášení je přílohou č. 2 této výzvy.

Pokud za dodavatele jedná zmocněnec na základě plné moci, bude nabídka obsahovat kopii plné moci podepsané osobou oprávněnou jednat jménem, či za dodavatele.

Profesní způsobilost:

Dodavatel musí prokázat splnění profesní způsobilosti předložením:

- a) výpisu z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje;

- b) dokladu o oprávnění k podnikání v rozsahu odpovídajícímu předmětu veřejné zakázky, pokud jiné právní předpisy takové oprávnění vyžadují;
- c) dokladu o odborné způsobilosti – osvědčení vydané Českým telekomunikačním úřadem platné pro celé území České republiky v souladu s § 14 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů.

Dodavatel prokáže splnění profesní způsobilosti předložením příslušného dokladu v prosté kopii originálu.

Technická kvalifikace

Dodavatel prokáže splnění technické kvalifikace předložením:

a) seznamu významných služeb poskytnutých za poslední 3 roky před zahájením zadávacího řízení;

Přílohou seznamu významných služeb musí být:

1. osvědčení vydané či podepsané veřejným zadavatelem, pokud byla služba poskytnuta veřejnému zadavateli,
2. osvědčení vydané jinou osobou, pokud byla služba poskytnuta jiné osobě než veřejnému zadavateli, nebo
3. smlouva s jinou osobou a doklad o uskutečnění plnění dodavatele, není-li současně možné osvědčení podle bodu 2 od této osoby získat z důvodů spočívajících na její straně.

Osvědčení musí být podepsaná osobami oprávněnými jednat jménem či za osobu, která osvědčení vydává.

Kvalifikaci prokáže dodavatel, který předloží v rámci tohoto kvalifikačního předpokladu seznam významných služeb alespoň v rozsahu nejméně **3** služeb obdobného charakteru plněných na základě smluv, přičemž hodnota plnění na základě těchto smluv dosáhla min. 100 000 Kč bez DPH za jeden rok za každou jednotlivou zakázku.

V předloženém seznamu významných služeb dodavatel uvede ke každé významné poskytnuté službě níže uvedené údaje:

1. název, IČ a sídlo objednatele,
2. kontaktní osoba objednatele s uvedením jejího telefonu nebo e-mailu,
3. označení, zda se jedná o veřejného zadavatele nebo jiného objednatele,
4. detailní popis předmětu poskytnuté služby, specifikací,
5. finanční objem plnění

Přílohou tohoto seznamu musí být čestné prohlášení dodavatele, že všechny uvedené významné služby byly provedeny řádně a odborně.

Prokázání kvalifikace

Pro účely podání nabídky lze předložit pouze prosté kopie dokladů, kterými dodavatel prokazuje svoji kvalifikaci. Zadavatel má možnost nechat si předložit před podpisem smlouvy originály dokladů.

Změny v kvalifikaci

Pokud po předložení dokladů nebo prohlášení o kvalifikaci dojde v průběhu zadávacího řízení ke změně kvalifikace účastníka, je účastník zadávacího řízení povinen tuto změnu zadavateli do 5 pracovních dnů oznámit a do 10 pracovních dnů od oznámení této změny předložit nové doklady nebo prohlášení ke kvalifikaci; zadavatel může tyto lhůty prodloužit nebo prominout jejich zmeškání. Povinnost podle věty první účastníku zadávacího řízení nevzniká, pokud je kvalifikace změněna takovým způsobem, že

- a) podmínky kvalifikace jsou nadále splněny,
- b) nedošlo k ovlivnění kritérií hodnocení nabídek.

Dozví-li se zadavatel, že dodavatel nesplnil povinnost uvedenou výše, zadavatel jej bezodkladně vyloučí ze zadávacího řízení.

Kvalifikace v případě společné účasti dodavatelů

V případě společné účasti dodavatelů prokazuje základní způsobilost čestným prohlášením a profesní způsobilost předložením výpisu z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence každý dodavatel samostatně.

Důsledek nesplnění kvalifikace:

Nesplní-li dodavatel kvalifikaci v plném rozsahu ani po případné výzvě k doplnění, bude vyloučen z účasti ve výběrovém řízení.

7. Požadavky na jednotný způsob zpracování nabídkové ceny

Nabídková cena musí být zpracována dle podmínek této výzvy. Nabídková cena musí zahrnovat všechny náklady a poplatky dodavatele, související s plněním této veřejné zakázky.

Celková nabídková cena bude uvedena v české měně, tj. v Kč a to ve formátu bez DPH, DPH a cena včetně DPH.

Není-li dodavatel registrovaným plátcem DPH, potom tuto daň nevyčíslí a skutečnost, že není jejím plátcem, výslovně uvede v nabídce (v části, kde je vyčíslena nabídková cena).

Nabídkovou cenu v požadované struktuře dodavatel uvede na krycí list nabídky, do návrhu smlouvy a do přílohy č. 3 – Ceník.

Počty jednotek uvedené v příloze č. 3 - Ceník vycházejí ze skutečného stavu provozu. Tyto počty slouží pouze ke stanovení nabídkové ceny veřejné zakázky, která bude předmětem hodnocení nabídek. V nabídce dodavatele nesmí být žádná podmínka vyčerpání nebo nevyčerpání uvedených počtů jednotek.

Celková nabídková cena, která vzejde z vyplnění přílohy č. 3 této zadávací dokumentace, je cenou závaznou a po celou dobu plnění předmětu veřejné zakázky za jinak nezměněných podmínek cenou nepřekročitelnou.

Cena plnění je cenou nejvýše přípustnou a v průběhu doby plnění nemůže být dodavatelem měněna s výjimkou případů, kdy dojde ke změně sazby DPH. V takovém případě bude možné ceny upravit pouze o příslušnou výši změny procentní sazby DPH.

Celkové hodnoty zakázky jsou cenami maximálními. Překročení stanovených maximálních hodnot znamená nedodržení zadávacích podmínek.

V rámci zadávacího řízení bude zadavatel také posuzovat nabídkové ceny dodavatelů z hlediska toho, zda neobsahují mimořádně nízkou nabídkovou cenu.

Pro identifikaci mimořádně nízké nabídkové ceny je stanoveno toto pravidlo:

Zadavatel vymezuje způsob určení mimořádně nízké nabídkové ceny tak, že za mimořádně nízkou nabídkovou cenu bude považovat takovou cenu, která se bude od

průměru všech nabídkových cen lišit o více než 30%. Toto pravidlo bude uplatněno při minimálním počtu tří a více nabídek.

V případě, že budou podány pouze dvě nabídky je zadavatel oprávněn posuzovat nabídkové ceny individuálně ve vztahu k předmětu plnění. Je tedy možné vyžádat si vysvětlení i takové nabídkové ceny, která není dle předem stanoveného způsobu považována za mimořádně nízkou.

8. Platební podmínky

Zadavatel požaduje níže uvedené minimální platební podmínky:

- a) Úhrada za plnění veřejné zakázky bude prováděna v českých korunách, případně v jiné měně platné v budoucnu na území České republiky při přechodu českých korun na tuto měnu. Příslušné platby se uskuteční, vždy na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného zpětně dodavatelem za ten který měsíc plnění veřejné zakázky;
- b) Splatnost dokladů musí být nejméně 21 kalendářních dnů od doručení daňového dokladu zadavateli;
- c) Při nedodržení splatnosti daňového dokladu zaplatí zadavatel dodavateli úrok z prodlení ve výši stanovené právními předpisy;
- d) Zadavatel neposkytne dodavateli jakékoliv zálohy;
- e) Vybraný uchazeč je oprávněn vystavit daňový doklad až po poskytnutí řádného plnění předmětu plnění veřejné zakázky realizovaného na základě uzavřené smlouvy;
- f) Veškeré daňové doklady musí obsahovat náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je zadavatel oprávněn zaslat je zpět dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů zpět zadavateli.

9. Hodnotící kritéria

Nabídky budou hodnoceny podle jejich ekonomické výhodnosti. Zadavatel bude ekonomickou výhodnost nabídek hodnotit podle nejnižší nabídkové ceny bez DPH.

Hodnotící komise provede hodnocení nabídek tak, že nabídky seřadí podle výše nabídkové ceny od nejvýhodnějšího, tj. nabídky nejlevnější, po nabídku nejméně výhodnou, tj. nejdražší.

V případě shodných nabídkových cen u dvou či více nabídek si zadavatel vyhrazuje možnost rozhodnout o nejvhodnější nabídce losem; losování provede pověřená hodnotící komise; průběhu losování jsou oprávněni zúčastnit se pověřený zástupci dodavatelů.

10. Požadavky na zpracování nabídky

1. Nabídka musí být zpracovaná písemně v českém jazyce v jednom originálu; nebude obsahovat přepisy a opravy, které by zadavatele mohly uvést v omyl, a bude zajištěna proti volné manipulaci s jednotlivými listy nabídky; všechny listy nabídky včetně příloh budou řádně očíslovány vzestupnou číselnou řadou.
2. Zadavatel dále požaduje, aby každá nabídka obsahovala:
 - **krycí list** nabídky (viz příloha č. 1); na krycím listu budou uvedeny následující údaje:
 - název veřejné zakázky, na niž dodavatel nabídku podává,
 - identifikační údaje dodavatele,
 - přesné údaje o kontaktní osobě dodavatele včetně telefonu a e-mailu,
 - **cenová nabídka** v požadované struktuře dle článku 7 této výzvy,
 - datum a podpis osoby oprávněné jednat jménem či za dodavatele,

- veškeré **doklady** prokazující splnění požadované kvalifikace dle čl. 6. této výzvy (viz příloha č. 2)

3. Nabídka bude předložena v následující struktuře:

- Krycí list nabídky (příloha č. 1 této výzvy)
- Výpis z obchodního rejstříku (jeho kopii)
- Výpis ze živnostenského rejstříku (jeho kopii)
- Čestné prohlášení o splnění základní způsobilosti (příloha č. 2 této výzvy);
- Doklady, jimiž účastník prokazuje splnění ekonomické kvalifikace
- Doklady, jimiž účastník prokazuje splnění technické kvalifikace
- Vyplněný ceník (příloha č. 3 výzvy)
- Návrh smlouvy
- Případně další dokumenty, které tvoří nabídku dle zadávací dokumentace

Zadavatel žádá dodavatele, aby výše specifikované jednotlivé oddíly svazku zřetelně oddělil předělovými, nejlépe barevnými, listy, které budou rovněž očíslovány.

11. Požadavky na obchodní podmínky

Účastník je povinen předložit v nabídce návrh smlouvy obsahující a splňující veškeré požadavky a podmínky, včetně platebních, uvedené v této zadávací dokumentaci a oznámení o zakázce, a doložený veškerými zadavatelem požadovanými doklady.

Návrh smlouvy musí být ze strany účastníka podepsán statutárním orgánem nebo osobou příslušně zmocněnou jednat jménem či za účastníka, originál nebo úředně ověřená kopie zmocnění musí být v takovém případě součástí nabídky.

Smlouva se bude řídit platnými právními předpisy České republiky. Obsah návrhu smlouvy nesmí být v rozporu s dobrými mravy. Účastník nesmí nabízet plnění nemožné. Smlouva může být měněna pouze písemně vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran.

Smluvní vztah mezi zadavatelem a dodavatelem se dále bude řídit ustanoveními Všeobecných obchodních a provozních podmínek a všeobecnými ceníky pro poskytování služeb dodavatele. Smlouva, předložená dodavatelem na základě požadavků zadavatele, bude všeobecným obchodním a provozním podmínkám dodavatele a všeobecným ceníkům služeb dodavatele nadřazena.

Smlouva nabude platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Smlouva nabude účinnosti dne 1. 10. 2017. Zadavatel je povinen do 1. 10. 2017 uveřejnit smlouvu do registru smluv. Smlouva bude sjednána na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců od nabytí účinnosti.

Služba konektivity bude zřízena k termínu 1. 10. 2017.

Platná a účinná smlouva může být ukončena uplynutím doby, písemnou dohodou smluvních stran nebo odstoupením zadavatele od smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy České republiky. Jiné možnosti ukončení smlouva nebude připouštět.

Návrh smlouvy musí obsahovat závazek účastníka zajistit plnění předmětu veřejné zakázky v souladu s požadavky této zadávací dokumentace a za jednotkové ceny stanovené nabídkou účastníka, přičemž jednotkové ceny dané nabídkou účastníka, která je nedílnou součástí smlouvy, se považují za ceny sjednané a jejich výše v Kč bez DPH nesmí být jakýmkoliv způsobem navyšována v průběhu trvání smlouvy. Každé cenové ujednání v smlouvě (každá jednotková cena v Kč bez DPH) musí být vždy nižší nebo maximálně rovno cenovému ujednání vyplývajícimu ze všeobecného veřejně dostupného ceníku dodavatele.

Přílohou návrhu smlouvy musí být následující dokumenty:

- Zadávací dokumentace veřejné zakázky včetně všech dodatečně poskytnutých informací;
- Technická specifikace služby – tj. nabídka uchazeče ve vztahu ke kapitole „Předmět zakázky“ této zadávací dokumentace – text celé kapitoly „Předmět zakázky“ této zadávací dokumentace, podrobně doplněný informacemi uchazeče obsahující způsob splnění daného požadavku zadavatele u každé požadované služby;

- c) Vyplněná příloha č. 3 zadávací dokumentace – Ceník;
- d) Všeobecné obchodní a provozní podmínky;
- e) Všeobecné ceníky pro poskytování služeb;

Součástí smlouvy účastníka musí být následující ustanovení o povinnosti zachovávat mlčenlivost:

- a) S ohledem na oprávněné zájmy zadavatele je uchazeč povinen zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích, o nichž se dozvěděl při plnění činností dle této smlouvy a které v zájmu zadavatele nelze sdělovat jiným osobám bez jeho písemného souhlasu.
- b) Za důvěrné informace se považují jakékoliv informace, které:
 - tvoří obchodní tajemství zadavatele, zejména se pak za obchodní tajemství považují veškeré skutečnosti obchodní a technické povahy související s činnostmi zadavatele a jeho podnikatelských plánů, které nejsou veřejně dostupné, a/nebo
 - jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě příslušných právních předpisů (zejména zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů) nebo závazkových vztahů, jejichž účastníkem je zadavatel, a/nebo
 - budou zadavatelem označeny za důvěrné, a/nebo
 - v případě jejich prozrazení, by poškodily nebo mohly poškodit zadavatele.
- c) Účastník se zavazuje:
 - uchovávat důvěrné informace v tajnosti a nakládat s nimi výlučně v souvislosti s plněním své činnosti, přičemž je povinen řídit se pravidly pro nakládání s těmito informacemi, které vyplývají z právních předpisů, interních předpisů nebo rozhodnutí orgánů zadavatele;
 - nevyužít, ani se nepokusit využít důvěrné informace pro vlastní potřebu nebo pro potřebu jakékoliv třetí osoby způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy či s touto smlouvou nebo by přímo nebo nepřímo jakkoliv poškodil nebo mohl poškodit zadavatele;
 - neprodleně informovat statutární orgán zadavatele, pokud zjistí, že došlo nebo by mohlo dojít k prozrazení důvěrné informace neoprávněné osobě.
 - ve smlouvě jasně uvést, že uchazeč souhlasí se zveřejněním všech náležitostí budoucího smluvního vztahu;
 - ve smlouvě jasně uvést, že je dle § 2 písm. e) 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.

Návrh smlouvy účastníka bude dále obsahovat ustanovení ve znění „*Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 30. 09. 2021 s možností automatického prodloužení vždy o 1 další rok. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna nejpozději 30 kalendářních dní před ukončením řádného smluvního období zaslat druhé smluvní straně písemné sdělení, že trvá na ukončení Smlouvy uplynutím doby, na kterou byla sjednána, čímž vylučuje její automatické prodloužení o další 1 rok. V případě, že Zadavatel nedoručí poskytovateli písemné oznámení s projevem vůle dále nepokračovat ve Smlouvě, projevuje tím vážnou, určitou a srozumitelnou vůli, že souhlasí s prodloužením této Smlouvy o další jeden rok. Smlouva se automaticky prodloužuje za stejných podmínek sjednaných ve Smlouvě a to včetně cenového ujednání.*“.

12. Omezení při podání nabídky

Zadavatel **nepřipouští varianty nabídky.**

Dodavatel, který podal nabídku v zadávacím řízení, nesmí být současně osobou, jejímž

prostřednictvím jiný dodavatel v tomtéž zadávacím řízení prokazuje kvalifikaci.

13. Lhůty a místo pro podání nabídek

Lhůta pro podání nabídky začíná běžet dnem následujícím po odeslání výzev pro podání nabídek a končí dne **16. 08. 2017 v 10:00 hod.** Dodavatelé podají své nabídky osobně nebo doporučeně poštou do podatelny Magistrátu města Ústí nad Labem tak, aby byly doručeny nejpozději do **16. 08. 2017 v 10:00 hod.** na adresu:

Statutární město Ústí nad Labem
Magistrát města Ústí nad Labem
Podatelna - Právní odbor
Velká Hradební 2336/8
401 00 Ústí nad Labem

Přijímány budou nabídky v nepoškozeném a neotevřeném neprůhledném obalu. Obálka bude zalepená, na přelepu opatřená razítkem či podpisem statutárního orgánu dodavatele nebo osoby oprávněné jednat za dodavatele a na přední straně zřetelně opatřena nápisem: NABÍDKA: „**Pevné telekomunikační služby pro město Ústí nad Labem**“ - NEOTVÍRAT. Dodavatel je povinen na obálce uvést adresu, na niž je možné zaslat vyznění.

Dodavatel nese plnou odpovědnost za řádné a včasné podání nabídky.

14. Termíny, lhůty

Zadávací lhůta (lhůta, po kterou účastníci zadávacího řízení nesmí ze zadávacího řízení odstoupit) je stanovena v délce 2 měsíců.

Dodavatelé jsou povinni na vyzvání, poskytnou zadavateli součinnost potřebnou k uzavření smlouvy na zakázku v maximální délce **7 dnů** ode dne doručení výzvy k uzavření smlouvy.

Termín otevírání obálek s nabídkami: **16. 08. 2017**

Dodavatelé, kteří podali ve lhůtě pro podání nabídek svoji nabídku, budou o pořadí dodavatelů informováni oznámením zadavatele o výběru nejvhodnější nabídky.

15. Prohlídka místa plnění

Prohlídka místa plnění veřejné zakázky se uskuteční dne **09. 08. 2017 od 10:00 hodin.**

Sraz účastníků prohlídky místa plnění je v 10:00 hodin na vrátnici hlavního vchodu Magistrátu města Ústí nad Labem, na adrese Velká Hradební 8, 401 00 Ústí nad Labem.

Z kapacitních důvodů bude účast na prohlídce plnění veřejné zakázky umožněna maximálně dvěma zástupcům jednoho dodavatele.

16. Další podmínky

Dodavateli podáním nabídky nevznikají žádná práva na uzavření smlouvy se zadavatelem nebo plnění objednávky na provedení této veřejné zakázky.

Dodavatel nemá právo na náhradu nákladů spojených s účastí ve veřejné zakázce. Nabídky i s předloženými vzorky se dodavatelům nevracejí a zůstávají u zadavatele jako součást dokumentace o zadání veřejné zakázky.

Zadavatel si vyhrazuje právo:

- před rozhodnutím o výběru vítězné nabídky ověřit si informace uváděné dodavatelem v nabídce u třetích osob a dodavatel je povinen mu v tomto ohledu poskytnout veškerou součinnost,
- po vybraném dodavateli požadovat originály dokladů nebo ověřené kopie, kterými vybraný dodavatel prokázal splnění profesní způsobilosti.

Dodavatel má výlučnou odpovědnost za to, že prostuduje zadávací podmínky a že získá spolehlivé informace ohledně všech podmínek a závazků, které případně mohou jakýmkoli způsobem ovlivnit nabídku nebo provádění plnění. Pokud bude dodavateli zadána veřejná zakázka, nebudou akceptovány žádné nároky na změnu ceny na základě chyb nebo opominutí v závazcích dodavatele popsanych výše.

Dodavatelé jsou vázáni podmínkami uvedenými ve výzvě až do ukončení zadávacího řízení.

Dodavatelé jsou povinni ohlásit zadavateli všechny změny, které se dotýkají tohoto výběrového řízení, anebo plnění zakázky.

Všichni dodavatelé, kteří podají nabídky v určeném termínu, tímto úkonem bezvýhradně tyto zadávací podmínky přijímají.

Dodavatel může písemně zaslat zadavateli nejpozději **5** pracovních dní před ukončením lhůty k podání nabídek žádost o vysvětlení zadávací dokumentace. Písemná žádost musí být doručena zadavateli a to nejlépe elektronicky na: **katerina.maresova@mag-ul.cz** (zaslání žádosti elektronicky však není podmínkou). Na žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace doručené po této lhůtě nebude brán zřetel. Zadavatel je povinen dodavateli odeslat vysvětlení nejpozději do **4** pracovních dní od doručení žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace. Vysvětlení včetně přesného znění žádosti bude uveřejněno na profilu zadavatele: https://zakazky.usti-nad-labem.cz/profile_display_2.html.

Zadavatel může poskytnout dodavatelům vysvětlení, změny či doplnění zadávací dokumentace z vlastní iniciativy. Zadavatel tímto však nesmí podstatným způsobem měnit předmět a podmínky zadání zakázky.

Zadavatel upozorňuje dodavatele, aby ve svém vlastním zájmu sledovali profil zadavatele, na kterém budou uveřejňovány případná vysvětlení, změny či doplnění zadávacích podmínek. Pokud dodavatel nezpracuje případné zde uvedené změny do své nabídky, může být vyloučen ze zadávacího řízení pro nedodržení zadávacích podmínek.

Kompletní dokumentace včetně příloh je uveřejněna na profilu zadavatele formou neomezeného dálkového přístupu 24 hodin denně:
https://zakazky.usti-nad-labem.cz/profile_display_2.html.

17. Jistota

Zadavatel nepožaduje, aby dodavatel k zajištění plnění svých povinností, vyplývajících z účasti v zadávacím řízení, poskytl jistotu.

18. Požadavek na informace o poddodavatelích

V případě, že části zakázky budou plněny formou poddodávky (prostřednictvím třetí osoby), musí dodavatel ve své nabídce uvést části veřejné zakázky, které hodlá plnit prostřednictvím poddodavatelů. Učiní tak prohlášením přiloženým ke své nabídce, v němž popíše poddodavatelský systém spolu s uvedením, jakou část veřejné zakázky bude konkrétní poddodavatel realizovat. Tím není dotčena výlučná odpovědnost dodavatele za

poskytování řádného plnění. V případě, že dodavatel nemá v úmyslu zadat žádnou část předmětu veřejné zakázky poddodavateli, nebude toto prohlášení předkládat. Vybraný dodavatel je povinen v průběhu plnění písemně oznámit zadavateli každou změnu v seznamu poddodavatelů včetně výše jejich podílu na akci.

19. Uzavření smlouvy

Vybraný dodavatel je povinen poskytnout zadavateli řádnou součinnost potřebnou k uzavření smlouvy tak, aby byla smlouva uzavřena v co nejkratší možné lhůtě. Odmítne-li vybraný dodavatel uzavřít se zadavatelem smlouvu nebo neposkytne-li řádnou součinnost, aby mohla být smlouva v uvedené lhůtě uzavřena, může uzavřít zadavatel smlouvu s dodavatelem, který se umístil jako druhý v pořadí. Odmítne-li dodavatel druhý v pořadí uzavřít se zadavatelem smlouvu nebo neposkytne-li řádnou součinnost k jejímu uzavření, může uzavřít zadavatel smlouvu s dodavatelem, který se umístil jako třetí v pořadí. Dodavatel druhý či třetí v pořadí, se kterým má být uzavřena smlouva, je rovněž povinen poskytnout zadavateli součinnost potřebnou k uzavření smlouvy.

Zadavatel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že dodavatel uvedl v nabídce informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo by mohly mít vliv na výsledek zadávacího řízení.

20. Zrušení zadávacího řízení

Zadavatel je oprávněn výběrové řízení i bez uvedení důvodu zrušit kdykoliv v průběhu zadávání, nejpozději však do okamžiku uzavření smlouvy.

21. Vyloučení dodavatele

V zadávacích podmínkách jsou uvedeny kromě informativních a organizačních údajů podmínky zadavatele, které bude zadavatel posuzovat a jejichž nesplnění povede k vyloučení dodavatele z další účasti v zadávacím řízení.

Proti rozhodnutí o vyloučení ze soutěže není opravného prostředku.

22. Oznámení o výběru či vyloučení

Zadavatel si vyhrazuje právo uveřejnit **Rozhodnutí o vyloučení účastníka zadávacího řízení, Oznámení o výběru dodavatele** a případně **Rozhodnutí zadavatele o zrušení veřejné zakázky** na profilu zadavatele. V takovém případě se oznámení považují za doručená všem účastníkům zadávacího řízení okamžikem jejich uveřejnění.

23. Seznam příloh:

Příloha č. 1 – Vzor Krycího listu nabídky

Příloha č. 2 – Vzor čestného prohlášení o splnění základní způsobilosti

Příloha č. 3 – Ceník

Mgr. Miloš Studenovský v. r.
vedoucí právního odboru
Magistrátu města Ústí nad Labem

Ústí nad Labem 10. srpna 2017

Vysvětlení zadávací dokumentace č. 1 k veřejné zakázce malého rozsahu s názvem „Pevné telekomunikační služby pro město Ústí nad Labem“

Statutární město Ústí nad Labem (dále jen „zadavatel“) obdrželo dne **09. 08. 2017** žádost o vysvětlení zadávací dokumentace na veřejnou zakázku s názvem „**Pevné telekomunikační služby pro město Ústí nad Labem**“, uveřejněnou dne **01. 08. 2017** na profilu zadavatele. Zadavatel k výše uvedené veřejné zakázce sděluje následující doplnění:

Dotaz účastníka:

1. V čl. 6 zadávací dokumentace „Požadavky na prokázání splnění kvalifikace“ zadavatel požaduje prokázání splnění kvalifikace v rozsahu: základní způsobilost, profesní způsobilost a technická kvalifikace. V čl. 10 odst. 3 e) zadávací dokumentace je uveden požadavek na předložení dokladů, jimiž účastník prokazuje splnění ekonomické kvalifikace. V zadávací dokumentaci však není vyspecifikováno v jakém rozsahu a jakými doklady má být ekonomická kvalifikace prokázána.

Trvá zadavatel na prokázání ekonomické kvalifikace? Pokud ano, v jakém rozsahu a jakými doklady požaduje zadavatel prokázání ekonomické kvalifikace?

2. K prokázání technické kvalifikace je v zadávací dokumentaci požadováno, aby přílohou seznamu významných služeb bylo:
 1. osvědčení vydané či podepsané veřejným zadavatelem, pokud byla služba poskytnuta veřejnému zadavateli,
 2. osvědčení vydané jinou osobou, pokud byla služba poskytnuta jiné osobě než veřejnému zadavateli, nebo
 3. smlouva s jinou osobou a doklad o uskutečnění plnění dodavatele, není-li současně možné osvědčení podle bodu 2 od této osoby získat z důvodů spočívajících na její straně.

Dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, se technická kvalifikace u nadlimitních, resp. podlimitních zakázek prokazuje pouze seznamem významných služeb ve formě čestného prohlášení účastníka bez přiložených osvědčení.

U zakázek malého rozsahu, vzhledem k nižší předpokládané hodnotě, se očekávají menší nároky na dokladování a zjednodušení zadávacího řízení. Navíc v seznamu významných služeb je uvedena kontaktní osoba objednatele, u které je možné významnou službu ověřit. Žádáme proto o povolení prokázat technickou kvalifikaci seznamem významných služeb ve formě čestného prohlášení účastníka.

Odpověď zadavatele:

1. Zadavatel nepožaduje prokázání ekonomické kvalifikace.
2. Zadavatel umožňuje prokázání technické kvalifikace seznamem významných služeb, kdy bude v tomto seznamu uveden kontakt na osobu objednatele, u které bude možné významnou službu ověřit.

Vzhledem k povaze doplnění zadávací dokumentace nebude zadavatel prodlužovat lhůtu pro podání nabídek.

Ing. Kateřina Marešová v. r.
referentka oddělení veřejných zakázek
právního odboru Magistrátu města Ústí nad Labem