

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

číslo smlouvy : 2017/SMI/346

Uzavřena mezi :

Spol.: ORKA systems, s.r.o.
Pesvice 18
431 11 Jirkov
IČ : 27274861
DIČ : CZ27274861

Provozovna : Masarykovo náměstí 2457/10
733 01 Karviná I
Tel : [REDACTED]
Web : www.rapidnet.cz
Email : [REDACTED]

Bankovní spojení : FIO Banka, a.s. s číslem [REDACTED]

Právník osoba zapsána v OR u Krajského Úřadu v Ústí Nad Labem, vložka C, č.21830, plátce DPH poskytovat službu na základě osvědčení o registraci, pořadové č. 1952, vydané Českým Telekomunil

(dále jen Poskytovatel)

**Zdravotní ústav se sídlem v
Doruceno: 31.10.2017
ZU/33342/2017
listy:1 přílohy:**

a : Zdravotní ústav se sídlem v Ostravě
Partyzánské náměstí 2633/7
702 00 Ostrava
IČ: 71009396
DIČ: CZ71009396
Email [REDACTED]
Dat. schránka: pubj9r8
Tel: [REDACTED] - infolinka

CID : 204438
PIN : 542991



zuso684fca02

Číslo uživatele (CID) a číslo PIN (PIN) jsou nutné pro ověření identity
Uživatele při komunikaci s Poskytovatelem (telefon, email, userpanel).

Osoba oprávněná jednat za zadavatele: RNDr. Petr Hapala, ředitel
Kontaktní osoba za zadavatele ve věcech technických: Bc. Jan Pinkas
(dále jen uživatel)

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem plnění je poskytování datových služeb (připojení k Internetu). Místem plnění služeb je pracoviště Zdravotního ústavu se sídlem v Ostravě, na adrese Těřeškovové 2206, Karviná Mizerov.
2. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje plnit závazky uvedené v bodě III. této smlouvy „Specifikace služby“ a za podmínek stanovených touto smlouvou. Uživatel se zavazuje za tyto služby platit ve prospěch Poskytovatele ceny uvedené v bodě IV. této smlouvy, není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
3. Smluvní strany se zavazují, nestanoví-li tato smlouva jinak, dodržovat všechny ustanovení „Specifikace služeb“ a „Všeobecných podmínek pro poskytování telekomunikačních služeb“ (dále jen „VP“). Změna smlouvy a VP je možná jen po dohodě obou smluvních stran.

II. Doba trvání smlouvy

Tato smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců. Zahájení poskytování služeb proběhne nejpozději dne 20.12.2017.

III. Specifikace služby, SLA

Službou se rozumí:

- a) prvotní konfiguraci zařízení v majetku Poskytovatele na straně Uživatele,
- b) připojení předem dohodnutého počtu zařízení Uživatele k metropolitní síti budované a spravované poskytovatelem a touto cestou připojení k síti Internet,
- c) servisní služby zařízení v majetku Poskytovatele

**Datová služba: Připojení k internetu na adrese Těřeškovové 2206, 734 01 Karviná – Mizerov
Kapacita služby: Garantovaná rychlost 20/20Mbit FD**

- Připojení v místě plnění služeb bude realizováno pomocí bezdrátového spoje v pásmu E-band 70/80GHz.
- Parametry HW: technologie TDD; šířka kanálu 250MHz; výstupní výkon -10..+5 dBm; ACM; ATPC; délka spoje 590m
- Koncové rozhraní: Gigabit Ethernet RJ45 Port (100/1000) v datovém rozvaděči Uživatele.
- Kompletní podpora protokolu IPv6 a IPv4. Počet veřejných IPv4 adres: min. 5 IP. Počet veřejných IPv6 adres: min. 5 IP
- Monitoring: pro-aktivní dohled celého spoje vč. CPE 24/7, přístup pomocí webového rozhraní pro Uživatele k statistikám linky.
- Symetrické připojení bez agregace, bez překladu adres (NAT), bez firewallu, bez FUP a limitů přenášených dat
- Parametry poskytované služby umožňující bezproblémové využívání technologií VoIP a VPN
- Služba bude poskytována nepřetržitě 24 hodin denně;
- Bezdrátový spoj pro připojení lokality bude přímo napojen na přístupový bod Poskytovatele, kde Poskytovatel garantuje dostatečnou kapacitu své sítě (redundantní napojení optickým a vysokorychlostním spojením), zálohováním a monitoringem sítě.

SLA: Garance dostupnosti 99,5%. Reakce a zahájení řešení požadavku od nahlášení požadavku (porucha, servis, kvalita služby) do 2h, vyřešení požadavku do 8h. Ztrátovost na přístupové síti Poskytovatele max. 0,1%, odezva přístupové sítě prům. 2ms, max 5ms; odezva na nix.cz 12 ms pro 95 percentil při velikosti paketu 64-1500B a 80% vytižení kapacity služby

IV. Cena

1. Poplatky za SLA službu jsou součástí měsíčních poplatků za datovou službu.
2. Cena předmětu plnění zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele a další náklady spojené se zajištěním internetových služeb a jejich dodáním Uživateli.
3. Cena je konečná a maximální po celou dobu plnění smlouvy.
4. Poskytovatel umožňuje dodat libovolný počet veřejných IPv4 nad rámec požadavku, každá další IPv4 adresa 40,-Kč bez DPH/měsíčně k ceně služby. Navýšení počtu IPv6 adres není zpoplatněno.

A. Jednorázové poplatky za datové služby:

Při smlouvě na 24 měsíců instalační a aktivační poplatek datové služby: **0,- Kč.**

Cena za možnost navýšení rychlosti o 100% při zachování úrovně SLA: **0,- Kč.**

B. Stálé poplatky za poskytnutí datové služby:

Celková cena předmětu plnění za 24 měsíců: **58560,- Kč bez DPH / 70848,- Kč s DPH 21%** (výše DPH činí 12288,- Kč)

Měsíční poplatky za službu dle parametrů v bodě III. této smlouvy (1/24 z celkové ceny předmětu plnění):

2440,- Kč bez DPH / 2952,- Kč s DPH 21% (výše DPH činí 512,- Kč)

V. Smluvní pokuty

1. Při nedodržení podmínky garance dostupnosti služby dle bodu III. bude Uživatel oprávněn neuhradit vyúčtování za uvedenou službu. Při aplikování tohoto druhu sankce se již v daném měsíci a danou službu nebudou uplatňovat další sankce.
 2. Při nedodržení doby odezvy dle bodu III. bude Uživatel oprávněn fakturovat Poskytovateli pokutu ve výši 1.000,- Kč bez DPH.
 3. Při nedodržení doby obnovení služby dle bodu III. bude Uživatel oprávněn fakturovat poskytovateli 2.000,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu prodlevy.
 4. Maximální suma sankce za nedodržení doby odezvy a doby obnovení služby dle bodu III. je limitována výši měsíční úhrady za poskytovanou službu.
 5. Poskytovatel služby neodpovídá Uživateli za jakoukoli škodu, ušlý zisk, ztrátu zakázek a dodávek, která mu vznikne v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí, vadného poskytnutí či nedodržení úrovně kvality služeb. V ostatních případech poskytovatel odpovídá pouze za škodu, která vznikla hrubým porušením povinností vyplývajících ze Smlouvy a VP Poskytovatele, pokud byla způsobena úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí Poskytovatele.
 6. Uživatel má právo ukončit smlouvu výpovědí ze strany Uživatele, za předpokladu, že nebudou plněny požadavky na kvalitu služby uvedené v bodě III. smlouvy. Výpovědi musí předcházet 2 písemné reklamace na kvalitu služeb ze strany Uživatele. Výpovědní doba v tomto případě činí 2 měsíce a začíná běžet ode dne doručení výpovědi Poskytovateli.
-

VI. hlášení poruch

1. 24/7 hlášení poruch a požadavků na email: [redacted] nebo formou SMS na telefonním čísle [redacted] ve tvaru: CID uživatele, popis závady, telefonický kontakt.
 2. Požadavky zasláné formou emailu nebo sms jsou vyřizovány v pracovní dny od 6.30 do 17h bezodkladně, následně do 21h s reakcí do 2 hodin od nahlášení (řešení opravy, kontakt s uživatelem telefonicky na číslo uvedené jako kontaktní osoba ve smlouvě nebo na číslo volajícího). Požadavky zasláné po 21h jsou řešeny následující den od 6.30h.
 3. Hlášení poruch a požadavků telefonicky v pracovní dny na telefonním čísle [redacted] v čase 6.30-21h
 4. So, Ne, svátky v čase 8-21h. V případě zmeškaného hovoru dispečink kontaktuje uživatele zpět na telefonní číslo volajícího.
 5. Hlášení poruchy ze strany Poskytovatele: telefonicky, popř. písemně formou e-mailu, kontaktní osoby: [redacted], tel.: [redacted] e-mail: [redacted], tel.: [redacted] e-mail: [redacted]
 6. Poskytovatel se zavazuje k odstraňování případných závad vzniklých na sítích nebo zařízeních Poskytovatele co nejdříve. Stejně tak bude postupovat i v případě, kdy bude závada způsobena důsledky okolností vylučujících jeho odpovědnost ve smyslu občanského zákoníku. V případě, že Poskytovatel nebude schopen poskytnout Uživateli požadovanou službu z technických nebo objektivních důvodů, je povinen o tom Poskytovatel neprodleně informovat Uživatele a nabídnout vhodné řešení.
-

VII. Platební podmínky

1. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
2. Vyúčtování služeb je prováděno do 7 (sedmi) dnů po ukončení zúčtovacího období. Uživateli je vystaven daňový doklad. O této události je uživatel informován emailem. Na požádání je možné zasílat vyúčtování poštou. Vystavený doklad si může Uživatel vytisknout také z www stránek Poskytovatele www.rapidnet.cz.
3. Vyúčtování poskytnutých telekomunikačních služeb je Uživatel povinen uhradit v termínu uvedeném na vystaveném dokladu. Splatnost dokladu byla stanovena v délce 21 dnů od dne vyúčtování služeb.
4. Bankovní účet poskytovatele určený pro úhradu faktur za služby je [redacted]
5. Pokud Uživatel neuhradí vyúčtování na poskytnuté služby v uvedeném termínu, bude mu služba 1. dne následujícího měsíce automaticky omezena.
6. V případě opětovné zprovoznění služby se Uživatel zavazuje uhradit smluvní poplatek ve výši 200,- (dvě stě) Kč.
7. Poskytovatel má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené.
8. Penále za pozdní úhradu faktur je stanoveno na 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

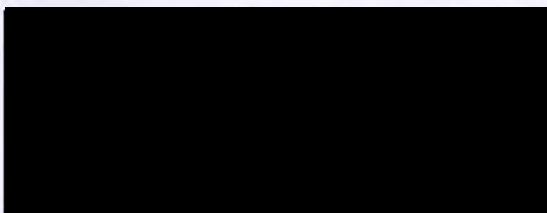
9. Nedodržení termínů splatnosti jakékoli faktury, je považováno za podstatné porušení této smlouvy ze strany Uživatele a Poskytovatel má právo s okamžitou platností odstoupit od smlouvy a přerušit poskytování veškerých služeb.
10. Uživatel se zavazuje při úhradě služeb bankovním převodem uvádět vždy správný variabilní symbol platby (číslo uživatele – CID).
11. Vystavené doklady budou obsahovat všechny náležitosti, které jsou stanoveny obecně závaznými právními předpisy a smluvními ujednáními. Pokud vystavený doklad bude obsahovat nesprávné údaje (např. cenové údaje, nesprávné náležitosti) bude Uživatelem vrácena Poskytovateli do doby splatnosti a Poskytovatel bude povinen vystavit nový doklad a doba splatnosti bude běžet dnem jejího doručení Uživateli.

VIII. Další ujednání

1. Smluvní strany se dohodly, že poskytnutá služba, není-li dohodnuto jinak, je určena pouze pro zařízení na straně uživatele s IEEE 802 Media Access Control adresami (MAC), které jsou uvedené ve smlouvě a/nebo v předávacím protokolu. V případě výměny zařízení na straně uživatele je nutno tuto změnu nahlásit na zákaznické lince poskytovatele. V systému poskytovatele bude změna MAC autorizována. Služba nebude poskytována třetím osobám.
2. Poskytovateli bude umožněno částečně nebo i zcela omezit poskytování služeb z důvodu plánované údržby sítě. Ta bude probíhat v nočních hodinách 00:00-05:00, vždy bude oznámena nejméně 2 pracovní dny předem Uživateli. Doba, po kterou bude prováděna tato plánovaná údržba, nebude považována za výpadek dodávky služeb (v rozsahu do 30 minut měsíčně).
3. Uživatel souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn pro obchodní účely zpracovat data související s poskytováním telekomunikačních služeb, zejména údaje o účastnících telekomunikačního spojení.
4. Poskytovatel podpisem této smlouvy vyjadřuje svůj souhlas se zveřejněním všech náležitostí tohoto smluvního vztahu. Poskytovatel také bere na vědomí, že bude tato smlouva na základě ustanovení zákona č. 340/2015 Sb., v platném znění objednatelům zveřejněna v Registru smluv.
5. Každá jednotlivá služba je popsána v bodě III. Specifikace služeb. Odchylná ustanovení této smlouvy mají přednost před „VP“. Uživatel tímto potvrzuje, že se s obsahem "VP" seznámil před podpisem této smlouvy, a že s jejím zněním souhlasí.
6. Uživatel se zavazuje písemně oznámit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních údajů, které by mohly mít vliv na úhradu poskytovaných služeb, do 14 dnů od okamžiku, kdy změna nastala.
7. Uživatel si vyhrazuje právo v rámci smluvních podmínek ve sjednaných položkách odebírat inovované či nové služby, pokud budou svými charakteristikami odpovídat zadání. Smlouva může být měněna, doplněna nebo rušena pouze písemným dodatkem, na němž se obě smluvní strany shodnou.
8. Poskytovatel je povinen poskytovat službu v souladu s předmětem plnění a zajistit plnou funkčnost zařízení a provoz datového spoje na vlastní náklady.
9. Poskytovatel prohlašuje, že veškerá zařízení namontována a předána Uživateli k užívání jsou v souladu s ČSN, ČTÚ nebo mají jinou potřebnou atestaci.
10. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti při řádném předání služby. Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva včetně jejich dodatků odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, což stvrzují vlastnoručními podpisy. Svým podpisem zároveň uživatel stvrzuje, že se seznámil s obsahem VP a s tímto souhlasí. Tato smlouva se uzavírá ve dvou vyhotoveních, přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom z nich.
11. Smlouvu je možno ukončit před uplynutím doby trvání dohodou obou smluvních stran.
12. Technické zařízení (TZ) pro poskytnutí služby je majetkem společnosti ORKA Systems, s.r.o. TZ v majetku poskytovatele je specifikováno v předávacím protokolu, který je nedílnou součástí této smlouvy. Po ukončení smluvního vztahu je Uživatel povinen toto TZ umožnit Poskytovateli demontovat. Pokud Uživatel po ukončení smluvního vztahu TZ neumožní vrátit, zavazuje se uhradit pokutu ve výši uvedené v předávacím protokolu (protokolech) k dané službě.
13. Poskytovatel se zavazuje, že ve Smlouvě uvedené údaje odpovídají skutečnosti.

V: KARVINE

Dne : 1.11.2017



Podpis osoby oprávněné jednat za Poskytovatele

Zdravotní ústav se sídlem v Ostravě
Partyzánské nám. 7, 702 00 Ostrava
IČ: 71009396, DIČ: CZ71009396 73



Podpis osoby oprávněné jednat za Uživatele

Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti RapidNet, provozované firmou ORKA systems, s.r.o., v úplném znění ze dne 1. září 2017

Preambule

Všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti RapidNet jsou vydány společností ORKA systems, s.r.o. a budou nedílnou součástí všech smluv, které ORKA systems, s.r.o. uzavře při poskytování veřejně dostupné služby poskytování přístupu k síti RapidNet.

Čl. 1

Poskytovatel

Poskytovatelem veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytování přístupu k síti RapidNet (dále jen Služba) je společnost ORKA systems, s.r.o. (dále jen Poskytovatel) zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem oddíl C vložce 21830 se sídlem Pesvice 18, okres Chomutov, PSČ 43111, IČO 27274861, jež je oprávněna poskytovat Službu na základě osvědčení vydané Českým telekomunikačním úřadem s pořadovým číslem 1952. Webové stránky poskytovatele jsou na adrese www.rapidnet.cz

Čl. 2

Uživatel

- (1) Uživatelem je právnická nebo fyzická osoba, již Poskytovatel poskytuje Službu na základě písemné smlouvy.
- (2) Uživatelem může být pouze osoba splňující technické podmínky Poskytovatele pro Službu.
- (3) Uživatelem se rozumí i účastník.

Čl. 3

Ostatní pojmy a definice

- (1) Servisní rozhraní je bod přístupové sítě, kde dochází k předání Služby Uživateli. V případě veřejně dostupné služby elektronických komunikací se jedná o:
 - a) Metalický Ethernet 10BASE-T, 100BASE-T, 1000BASE-T, IEEE 802.3, zakončený síťovou zásuvkou RJ-45
 - b) Wireless LAN 2.4 GHz IEEE 802.11 b/g, Wireless LAN 5GHz, IEEE 802.11 a/n/ac
 - c) Optický Ethernet 1000Base-LX, IEEE 802.3z, zakončený optickou zásuvkou s konektorem E2000/APC nebo LC/PC na jednovodičném optickém vlákně
- (2) Pro účely Všeobecných podmínek Služby Poskytovatele (dále jen všeobecné podmínky) mají následující pojmy tento význam:
 - smluvní strany znamená Poskytovatele a Uživatele;
 - smluvní strana znamená podle významu textu Poskytovatele nebo Uživatele;
 - smlouva znamená právní vztah vzniklý mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jehož předmětem je poskytování Služby a který odkazuje na všeobecné podmínky, který je zásadně uzavřen písemně.

Čl. 4

Územní rozsah

- (1) Služby jsou poskytovány na území České republiky v Moravskoslezském kraji.
- (2) Uživatel bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je Služba poskytována, se může v čase měnit. V oblastech s dostupným pokrytím rádiovým signálem v bezlicenčním pásmu nemusí být z technických důvodů (např. rušení rádiového signálu) Služba plně dostupná.
- (3) Na základě konkrétního požadavku Uživatele a konkrétních technických podmínek může Poskytovatel zřídít koncový bod Služby i do jiných než stávajících koncových bodů, pokud bude mít ke zřízení koncového bodu oprávnění nebo jej zajistí pomocí svých smluvních partnerů a dohodne se na zřízení Služby s Uživatelem.

Čl. 5

Druhy služeb

- (1) Aktivní činnosti poskytovatele: Zajišťování veřejné komunikační sítě, Veřejná pevná komunikační síť, Poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, Služby přenosu dat, Služby přístupu k internetu.
- (2) Služby jsou poskytovány na síti Poskytovatele sestavené z telekomunikačního zařízení Poskytovatele a jeho smluvních partnerů, které splňuje doporučení ITU-T, ITU-R a normy ETSI – EN stejně jako ČSN.

Čl. 6

Doba poskytování služby

- (1) Služba je poskytována nepřetržitě.

Čl. 7

Dostupnost a garance služby, omezení služby

- (1) Pokud nejsou garance datových služeb (dostupnost služby a parametry přenosové kapacity) specifikovány ve Smlouvě, platí obecně:
 - a) Minimální dostupnost Služby je 90% v součtu hodin za měsíc. V případě, že dostupnost Služby klesne pod určenou hodnotu, má Uživatel nárok na slevu z ceny Služby.
 - b) Maximální rychlost / Nejvyšší možná rychlost u jednotlivých tarifů je vždy rovna rychlosti, která je uvedena u příslušného tarifu Služby jako Rychlost stahování / Rychlost odesílání (Download/Upload).
 - c) Inzerovaná rychlost / Běžně dostupná rychlost je stanovena na 70-90% Nejvyšší možné rychlosti. Inzerované rychlosti dosahuje 80% Uživatelů, 10% Uživatelů dosahuje vyšších rychlostí nebo rychlosti stejně jako činí horní hranice Inzerované / Běžně rychlosti a 10% Uživatelů dosahuje nižších rychlostí nebo stejných rychlostí jako činí spodní hranice inzerované/běžně rychlosti.
 - d) Minimální garantovaná rychlost je stanovena jako 20% Nejvyšší možné rychlosti. Pokud kapacita služby ověřena měřením na serveru <http://rychlost.rapidnet.cz> opakovaně neklesne pod 20% Nejvyšší možné rychlosti, dostupná kapacita se nepovažuje za vadu Služby.
- (2) K přerušení Služby dochází u konkrétního úseku telekomunikační nebo radiokomunikační sítě v případě, že Uživatel nemůže příslušnou Službu využívat v dohodnutém rozsahu (stanoveném Smlouvou).
- (3) Závady způsobující přerušení Služby dle odst.2 budou odstraněny nejpozději do 48 hodin od jejich vzniku s výjimkou fyzického přerušení telekomunikační sítě na nepřístupném místě, kde bude závada odstraněna do 72 hodin, pokud není ve Smlouvě nebo servisních podmínkách Smlouvy - SLA uvedeno jinak.
- (4) Doba přerušení Služby se počítá od chvíle, kdy bylo Poskytovateli oznámeno přerušení provozu Uživatelem.
- (5) Za přerušení provozu se nepovažuje (dále "povolené přerušení"):
 - e) přerušení provozu způsobené výlučně jednáním Uživatele
 - f) přerušení provozu způsobené částečnou nebo úplnou nefunkčností koncového zařízení v majetku Uživatele, připojeného k Servisnímu rozhraní Poskytovatele
 - g) vyšší moci, již se rozumí zejména jakákoli událost nebo okolnost, jež zcela nebo částečně zabrání druhé straně plnit její povinnosti podle této Smlouvy, včetně požárů, povodní nebo mimořádné nepříznivé počasí, nezískání jakéhokoli vyžadovaného povolení, licence, nebo právního omezení pro plnění závazku, jež nebylo způsobeno vinou nebo nedbalostí strany, na jejíž plnění se takové omezení vztahuje,
 - h) přerušení provozu za účelem pravidelné údržby v rozsahu stanoveném pro jednotlivou Službu;
 - i) přerušení provozu způsobené umístěním nebo vytvořením překážky bránící v šíření signálu radiokomunikační sítě, jestliže je Služba poskytována na radiokomunikační síti. Za překážku se považuje jakákoliv fyzická nebo ne fyzická překážka.
 - j) omezení nebo přerušení poskytované Služby Uživateli v případě, že Poskytovatel zjistí šíření nevyžádané reklamy (SPAM), škodlivého software, nelegálního sdílení obsahu, virů či jiného pokusu o poškozování chodu sítě Poskytovatele a ostatních uživatelů v síti Poskytovatele.
 - k) omezení nebo přerušení poskytované Služby Uživateli v případě, že je Uživatel v prodlení s úhradou vyúčtování za poskytnuté Služby
- (6) Služba je dostupná, pokud je funkční na konci Servisního rozhraní. Poskytovatel nenese zodpovědnost za nemožnost využívání Služby Uživatelem z důvodu nefunkčnosti zařízení Uživatele za Servisním rozhraním Poskytovatele.
- (7) Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za funkčnost sítě Internet či funkčnost jiných sítí provozovaných jinými poskytovateli.
- (8) Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou provozem telekomunikačního zařízení a neodpovídá též za škody způsobené přerušením poskytování Služby.
- (9) Poskytovatel je oprávněn omezit a/nebo přerušit poskytování Služby, pokud Uživatel je v prodlení s platbou za vyúčtování Služby

- 10) Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela provoz Služby (pokud není ve Smlouvě nebo servisních podmínkách Smlouvy - SLA uvedeno jinak), z důvodu plánované údržby sítě každý den v rozmezí od 02.00 do 05.00. Pokud bude Poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín, než je uvedeno, je Poskytovatel povinen informovat o termínu údržby Uživatele nejméně 3 pracovní dny předem na kontaktní e-mail nebo formou SMS zprávy.
- 11) Uživatel má nárok na vrácení 10% z ceny Služby, pokud závada nebude odstraněna do 72 hodin. V případě delší závady má Uživatel navíc nárok na vrácení poměrné části měsíčního poplatku za dobu trvání nedostupnosti Služby.
- 12) V případě, že Uživatel má právo na vrácení části poplatků, Poskytovatel přednostně započte částku k následujícímu vyúčtování Služby.

Čl. 8

Způsob a doba převzetí Služby

- (1) Služba bude Uživateli předána v den dohodnutý ve Smlouvě. Nejpozději však 60. den od podání žádosti a splnění všech předpokladů pro poskytnutí Služby.

Čl. 9

Výzva k měření a předávací protokol

- (2) Poskytovatel oznámí Uživateli, kdy bude Služba připravena k provedení měření.
- (3) Měření bude považováno za úspěšné, potvrdí-li funkčnost Služby splnění charakteristik sítě. Pokud měření nebude úspěšné, pak
 - a) Poskytovatel odstraní závadu
 - b) a opakuje se měření ve lhůtě ne delší než 14 dní od neúspěšného měření.
- (4) Podpisem předávacího protokolu, jenž osvědčuje úspěšné provedené měření, je Služba předána Uživateli.
- (5) Uživatel je povinen Službu převzít. Nepřevzeme-li Uživatel Službu do 5-ti dnů ode dne podpisu předávacího protokolu nebo odmítne-li podepsat předávací protokol, ač k tomu byl vyzván, považuje se Služba za převzatou šestý den ode dne podpisu předávacího protokolu Poskytovatelem.

Čl. 10

Užívání služby

- (1) Uživatel se zavazuje využívat Službu v souladu s platnými právními předpisy a zákony ČR.
- (2) Uživatel není oprávněn poskytnout Službu nebo její část třetí osobě. Uživatel se zavazuje k provedení veškerých opatření potřebných k zabránění zneužití Služby Poskytovatelem.
- (3) Uživateli je povoleno provozovat Službu jen v předem dohodnutém počtu připojených Koncových zařízení. Koncovým zařízením je myšleno jakékoli zařízení, které je možné připojit na Servisní rozhraní Poskytovatele dle čl.3, odst.1. Koncové zařízení je registrováno do sítě Poskytovatele pomocí adresy MAC - identifikátoru síťového rozhraní, který je uveden v předávacím protokolu Služby. Provoz dalších Koncových zařízení nebo výměna stávajících je možná jen na základě souhlasu Poskytovatele.
- (4) Uživatel se zavazuje, že nebude měnit konfiguraci nebo zasahovat do nastavení síťového rozhraní Koncového zařízení, připojeného ze strany Servisního rozhraní Poskytovatele.
- (5) Každé Koncové zařízení Uživatele, připojené k síti Poskytovatele má na základě identifikátoru MAC přidělenou veřejnou IP adresu, která bude po celou dobu provozu viditelná a dostupná ze strany Poskytovatele Služby (zařízení musí být schopno odpovídat na ICMP příkaz PING) pro kontrolu provozu zařízení v síti Poskytovatele.
- (6) Poskytovatel je oprávněn učinit všechny kroky nezbytné k tomu, aby zamezil porušování právního řádu ČR nebo právního řádu jakéhokoli jiného státu práv způsobené činností Uživatele.

Čl. 11

Cena za zřízení a provoz služby, sankce

- (1) Za poskytování Služby se cena placená Uživatelem Poskytovateli skládá z těchto částí:
 - (a) cena za zřízení Služby
 - (b) cena za provoz Služby
- (2) Cena za zřízení je jednorázová a bude účtována ihned po provedení činnosti (aktivaci Služby).
- (3) Cena za zřízení je Uživatelem uhrazena do 14 dní ode dne, kdy převezme Službu.
- (4) Cena za opětovné obnovení Služby přerušené dle čl.7, odst.5, písmena f,g, číni jednorázově 200,- Kč.
- (5) Cena za provoz Služby je pravidelně se opakující se platba v intervalu jednoho měsíce nebo podle dohody Smluvních stran (účtovací období). Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, je účtovacím obdobím jeden kalendářní měsíc.
- (6) Cena za provoz Služby bude Uživatelem uhrazena do 15. dne kalendářního měsíce následujícího účtovacího období, pokud není stanoveno Poskytovatelem jinak.
- (7) Nedoručení vyúčtování (daňového dokladu) Uživateli nemá vliv na splnění jeho povinnosti uhradit cenu za provoz Služby.
- (8) Závazek Uživatele zaplatit cenu za provoz Služby je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na účet ORKA systems, s.r.o., uvedeném ve Smlouvě.
- (9) Ve Smlouvě se může Poskytovatel s Uživatelem dohodnout na poskytnutí slevy. Sleva může být poskytnuta jako opakující se sleva z ceny Služby nebo jako jednorázová sleva z aktivčního/installačního poplatku. Výše slevy bude uvedena ve Smlouvě.
- (10) V případě, že se Poskytovatel s Uživatelem ve Smlouvě dohodl na slevě za Službu, má Uživatel na tuto slevu nárok, pokud dodrží všechny následující podmínky:
 - a) Uživatel řádně užívá Službu po dobu uvedenou ve Smlouvě.
 - b) Uživatel neporušil Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy (čl.15, odst.2. bod a) až c).
- (11) Nárok na slevu Uživateli vznikne v momentě, kdy Uživatel splní všechny uvedené podmínky v odst.10. V případě, že Uživatel nedodrží některou z podmínek v odst. 10, zašle Poskytovatel Uživateli opravné vyúčtování ceny. V opravném vyúčtování Poskytovatel doúčtuje cenu v plné výši (dle ceniku v době uzavření Smlouvy) zpětně za období, kdy byla Uživateli sleva poskytnuta.

Čl. 12

Způsob platby

- (1) Vyúčtování nebo oznámení o jeho vystavení, bude zasláno elektronicky na e-mailovou adresu Uživatele, uvedenou ve Smlouvě. Pokud Uživatel vyžaduje písemné vyhotovení vyúčtování, bude zasláno poštou na adresu sídla uvedenou ve Smlouvě. Písemné vyhotovení dokladu je zpoplatněno dle platného ceníku. Vyúčtování je rovněž dostupné v elektronické formě na webových stránkách Poskytovatele po přihlášení Uživatele do Userpanelu.
- (2) Platby podle odst.1 stejně jako všechny další peněžité platby budou splatné na účet č. 2300245404/2010 Orka systems, s.r.o., vedený u FIO Banky.
- (3) Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu čísla účtu. V případě změny čísla účtu, bude Poskytovatel o této skutečnosti informovat Uživatele elektronickou poštou, na webových stránkách Poskytovatele a na vyúčtování za Služby.

Čl. 13

Reklamace

- (1) Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy. Reklamaci je možno uplatnit písemně, telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu. Kontaktní údaje na Poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele.
- (2) Reklamaci vyúčtování ceny Služby je Uživatel Služby povinen uplatnit neprodleně, nejpozději však do 2 měsíců od vystavení vyúčtování, jinak nárok na reklamaci zanikne.
- (3) Reklamace na dodávané Služby je Uživatel povinen uplatnit neprodleně, nejpozději do 2 měsíců od vzniku závady, jinak nárok na reklamaci zanikne.
- (4) Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost úhrady vyúčtovaných cen za poskytnuté Služby a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté Služby v plné výši do stanoveného data splatnosti.
- (5) Reklamace bude Poskytovatel vyřizovat neprodleně, nejdéle však ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení reklamace.
- (6) V případě potvrzení oprávněnosti reklamace, bude Uživateli vrácen přeplatek nebo již zaplacená cena účtovaná za vadně poskytnutou Službu nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamace. Pokud půjde o částku nižší než pravidelná měsíční platba vyúčtování za poskytované Služby, započte si tuto částku Poskytovatel do vyúčtování Služby za aktuální období. Pokud bude částka vyšší, než pravidelná měsíční platba za poskytované Služby, uhradí Poskytovatel částku Uživateli v hotovosti na provozovně Poskytovatele nebo převodním příkazem na účet Uživatele.

Čl. 14

Doba trvání smlouvy

- (1) Pokud není ve Smlouvě stanovena doba, na kterou se Smlouva uzavírá, platí, že Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s minimální dobou trvání 12 měsíců.
- (2) V případě, že Uživatel má sjednanou ve Smlouvě minimální dobu trvání, je povinen po tuto dobu řádně užívat Službu a dodržovat dohodnuté podmínky, včetně hrazení všech poplatků sjednaných ve Smlouvě. Minimální doba trvání Služby je počítána ode dne zahájení poskytování Služby Uživateli. V případě uzavření nové smlouvy je počítána od dne zahájení poskytování Služby dle nové Smlouvy. Do minimální doby užívání Služby se nezapočítává doba, kdy bylo přerušeno poskytování Služby nebo Služba byla poskytována bezúplatně. Poskytovatel má právo účtovat dohodnutou cenu za Službu po celou minimální dobu trvání Smlouvy.

Čl. 15 Odstoupení od smlouvy

- (1) Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou může Poskytovatel i Uživatel ukončit výpovědí písemnou formou s výpovědní lhůtou 30 dnů. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- (2) Pokud Uživatel požádá o ukončení Smlouvy před uplynutím sjednané minimální doby trvání tj. vypoví či zruší odběr Služby, je Uživatel povinen Poskytovateli uhradit částku ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících od doby požadovaného ukončení Služby do konce sjednané minimální doby trvání Smlouvy.
- (3) Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu Uživateli, pokud:
 - (a) je v Uživatel prodlení se úhradou dvou po sobě jdoucích vyúčtování Služeb
 - (b) Uživatel neoznámí přenechání Služby třetí osobě nebo bez souhlasu převeze právo užívat Službu třetí osobě
 - (c) byla-li na Uživatele nařízena exekuce nebo zahájeno insolvenční řízení
 - (d) Poskytovatel ztratí oprávnění poskytovat Službu.
- (4) V případě, že Poskytovatel ukončí Smlouvu z důvodů uvedených v odst.3, písm. a), b), c) a zároveň je ve Smlouvě sjednaná minimální doba používání Služeb, je Uživatel povinen Poskytovateli uhradit částku ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících od doby požadovaného ukončení Služby do konce sjednané minimální doby trvání Smlouvy.
- (5) Odstoupení od Smlouvy podle odst.3 písm. d) nabývá účinnosti dnem nabytí právní moci rozhodnutí, jímž Poskytovatel pozbývá oprávnění poskytovat Službu.

Čl. 16 Zpracování dat o uživateli

- (1) Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje, provozní údaje a lokalizační údaje o Uživateli. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává uvedené údaje za podmínek stanovených zákonem a prováděcími právními předpisy.
- (2) Poskytovatel je oprávněn zpracovávat údaje o Uživateli i po ukončení smluvního vztahu pro účely vymáhání pohledávek, vyřizování reklamaci, hodnocení platební morálky Uživatele, účetních potřeb apod. Zpracování dat trvajících po ukončení smluvního vztahu bude ukončeno, jakmile pomine důvod k jejich zpracování. Pro zajištění práva dle § 65 odst. 3 ZEK Poskytovatel zejména eviduje údaje o soustavném opožděném placení anebo o soustavném neplacení. Uživatel má právo na přístup k osobním údajům, opravu osobních údajů, jakož i další práva stanovená v souladu s ustanovením § 12 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů.

Čl. 17 Komunikace mezi stranami

- (1) Veškerá korespondence, oznámení, žádosti, záznamy a jiné dokumenty vzniklé na základě Smlouvy nebo všeobecných podmínek budou vyhotoveny v jazyce rozhodném pro Smlouvu.
- (2) Doručovacími adresami pro písemnou komunikaci smluvních stran je adresa uvedená ve Smlouvě. Ve Smlouvě může být stanovena jiná adresa pro doručování.
- (3) Uživatel se zavazuje informovat Poskytovatele o změně svých identifikačních údajů, zejména o změně jména, bydliště, korespondenčních údajů, e-mailové adresy či telefonního čísla, a to písemným zasláním na kontaktní adresu Poskytovatele nebo elektronicky e-mailem do 14 dnů ode dne, kdy změny nastaly.

Čl. 18 Změna všeobecných podmínek

- (1) Všeobecné podmínky mohou být měněny jednostranným úkonem Poskytovatele v plném rozsahu.
- (2) Poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy, změny všeobecných podmínek či změny ceníku, uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně s způsobem umožňujícím dálkový přístup. Pokud se jedná o změnu náležitostí Smlouvy uvedených v §63 v odstavci 1 písm. c) až p) a r) ZEK, je Poskytovatel povinen informovat Uživatele způsobem sjednaným ve Smlouvě rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Uživatel akceptovat. Informaci Poskytovatel poskytne Uživateli způsobem, který si Uživatel zvolil pro zaslání vyúčtování. Skutečnost, že Uživatel nové smluvní podmínky neakceptuje, je Uživatel povinen oznámit Poskytovateli prokazatelně písemně nejpozději do dne nabytí účinnosti změn. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto bodu nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle §63 odstavce 5 ZEK (v důsledku rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“)). Aktuální znění všeobecných podmínek je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele

Čl. 19 Změna smlouvy

- (1) Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky na základě dohody Poskytovatele a Uživatele.
- (2) Dodatek nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, pokud není v dodatku stanoveno datum pozdější.

Čl. 20 Účinnost všeobecných podmínek

- (1) Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1. září 2017.
- (2) Smlouvy nabývají účinnosti dnem podpisu Smlouvy Uživatelem i Poskytovatelem.

Tímto podpisem potvrzuji, že jsem se s obsahem těchto Všeobecných podmínek seznámil(a) a že s jejich zněním souhlasím.

Příjmení, jméno:

Datum a místo :

Podpis: