





ke sml. 185/2001
DOOPREL č. 13

TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽEB EL. KOMUNIKACÍ KE SMLOUVĚ č. 252

Změna předmětu smlouvy č. 12

Zákazník: ČR - Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje
Adresa: Výškovická 2995/40, 700 30 Ostrava - Ostrava-Jih
Jednající: plk. Ing. Zdeněk Nytra, ředitel
Tech. kontakt: 
IČ/Narozen: 70684561
Číslo účtu: 

Poskytovatel: PODA a.s.
Adresa: 28. října 102, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava
Jednající:  v plné moci ze dne 18.7.2011
IČ: 25816179
Bank. spojení: ČSOB a.s., č. ú. 
DIČ: CZ25816179
Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka č. 4020

Touto technickou specifikací dochází k jednostrannému zlepšení kvalitativních parametrů dříve sjednaného předmětu smlouvy při nezměněné ceně. **Nový předmět smlouvy je následující:**

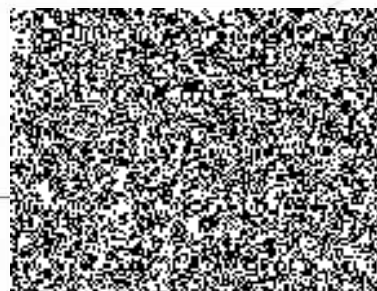
Služba	Poznámka	Cena	DPH	Cena vč. DPH	Platba
GARANT 6M	místo připojení: Frýdek-Místek	2400.00 Kč	480.00 Kč	2880.00 Kč	měsíčně
GARANT 6M	místo připojení: Karviná	2400.00 Kč	480.00 Kč	2880.00 Kč	měsíčně
Garantovaná kvalita služeb SLA 2	Frýdek-Místek, Karviná	— Kč	— Kč	— Kč	
Celkem		4800.00 Kč	960.00 Kč	5760.00 Kč	měsíčně

Zřizovací poplatky	Cena	DPH	Cena vč. DPH
Celkem	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč

Ostatní ujednání

Nedílnou součástí této smlouvy jsou Všeobecné smluvní podmínky PODA a.s. v platném znění.

Poskytovatel:



Datum

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a dalších souvisejících služeb společností PODA a.s. vydané dne 20. 11. 2010

1. SMLOUVA, JEJÍ ZMĚNY A TRVÁNÍ

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky upravují provozní a organizační podmínky při poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „služby“) společností PODA a.s., se sídlem Ostrava, Moravská Ostrava, 28. října 1168/102, PSČ 70200, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4020, IČ 25816179 (dále jen „poskytovatel“). Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí „Smlouvy o připojení k síti Internet“, „Smlouvy o poskytování hlasových služeb“ případně dalších smluv, na jejichž základě jsou poskytovány služby elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, (dále tyto smlouvy jen jako „Smlouva“), a obsahují obecná smluvní ujednání ve smyslu §273 odst. 1 Obchodního zákoníku. Součástí Smlouvy jsou rovněž technické specifikace služeb a ceník poskytovaných služeb (dále jen „ceník“) platné v okamžiku uzavření Smlouvy.
- 1.2. Zájemce o uzavření Smlouvy je povinen předložit poskytovateli nezbytné doklady osvědčující zejména totožnost zájemce a právo užívat místo instalace. Zájemce souhlasí, že poskytovatel je oprávněn pořídit kopii dokladu totožnosti a tuto kopii archivovat spolu s podepsanou Smlouvou.
- 1.3. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Není-li uvedeno jinak, mohou obě smluvní strany ukončit Smlouvu, uzavřenou na dobu neurčitou, výpovědí s tříměsíční výpovědní lhoutou. Výpověď musí být učiněna písemně. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 1.4. Je-li ve Smlouvě uvedena doba trvání Smlouvy, je Smlouva uzavřena na dobu určitou. Pokud kterákoli ze stran neoznámí písemně druhé straně nejpozději 14 dní před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, že nemá zájem na dalším pokračování Smlouvy, má se za to, že se smluvní strany dohodly na tom, že se trvání Smlouvy mění na dobu neurčitou. Na takto změněnou Smlouvu se následně aplikují ustanovení těchto Všeobecných podmínek upravující Smlouvu na dobu neurčitou. Sjednaná doba trvání Smlouvy uzavřené na dobu určitou se vždy prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování služeb. Smlouvu uzavřenou na dobu určitou je zákazník oprávněn vypovědět nejdříve k okamžiku uplynutí sjednané doby trvání Smlouvy, nestanoví-li tyto Všeobecné podmínky dále jinak.
- 1.5. Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu s výpovědní lhoutou 15 dnu ode dne doručení výpovědi zákazníkovi, vstoupí-li zákazník do likvidace, bylo-li se zákazníkem zahájeno insolvenční řízení, byl-li nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku zákazníka nebo byla-li na zákazníka uvalena nucená správa. Poskytovatel je rovněž oprávněn Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhoutou 15 dnu ode dne doručení výpovědi zákazníkovi, uvedl-li zákazník při uzavírání Smlouvy nepravdivé údaje.
- 1.6. Vypovězením Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklá před ukončením smluvního vztahu, zejména právo poskytovatele na řádné uhrazení částek vyúčtovaných za poskytnuté služby, smluvních pokut, případného úroku z prodlení a nároku z náhrady škody způsobené poskytovateli zákazníkem a povinnost zákazníka dlužné částky řádně uhradit. Obnovení služeb po jejich ukončení je možné, a to po vzájemné dohodě zákazníka a poskytovatele.
- 1.7. Požádá-li o to zákazník, mohou se zákazník a poskytovatel dohodnout rovněž na předčasné ukončení smlouvy s tím, zákazník je v takovém případě (nedohodnou-li se strany jinak) vždy povinen zaplatit poskytovateli poplatek za předčasné ukončení smlouvy, stanovený dle aktuálního ceníku. Nedojde-li k takové dohodě, je zákazník povinen doplatit poplatky ze smlouvy do doby řádného ukončení smlouvy bez ohledu na to, zda služby užívá či ne.
- 1.8. Je-li ve Smlouvě ohledně některé ze služeb sjednána zkušební doba, je zákazník oprávněn ve lhůtě jednoho týdne před skončením zkušební lhůty od Smlouvy v části týkající se této služby odstoupit s tím, že odstoupení musí být poskytovateli oznámeno. Stejně právo na odstoupení od Smlouvy náleží i poskytovateli.
- 1.9. Cena za služby, k nimž byla sjednána zkušební doba, je v průběhu zkušební doby sjednána ve výši 1 Kč za měsíc poskytování služeb, nebyla-li Smlouvou nebo ceníkem výslovně pro zkušební dobu sjednaná cena vyšší; po uplynutí zkušební doby se ceny řídí ceníkem poskytovatele, platným k datu sjednání zkušební doby. V případě, že zákazník poskytovatele před uplynutím zkušební doby písemně neinformuje o tom, že nemá zájem na dalším poskytování předmětné služby, má se za to, že zákazník má zájem o další poskytování služeb a Smlouva se mění na smlouvu na dobu neurčitou. V případě, že zákazníkovi je poskytováno více služeb a zkušební doba byla sjednána pouze ohledně některé z nich, nemá odstoupení vliv na tu část Smlouvy, týkající se poskytování těchto dalších služeb. Odstoupením od Smlouvy či její části rovněž není nijak dotčena povinnost zákazníka hradit dohodnuté platby, a to i pokud jde o platby za období před odstoupením.
- 1.10. Zkušební doba musí být ve Smlouvě sjednaná výslovně s přesným uvedením služeb, kterých se zkušební doba týká. Není-li ve Smlouvě specifikováno, kterých služeb se zkušební doba týká, má se za to, že zkušební doba nebyla mezi poskytovatelem a zákazníkem sjednána. Nebyla-li uvedena doba, na kterou se zkušební doba sjednává, má se za to, že byla sjednaná zkušební doba v délce 2 měsíce ode dne podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami.
- 1.11. Smlouva může být měněna nebo doplňována písemnými dodatky, novou či další technickou specifikací a uzavřením smlouvy nové, či nahrazena uzavřením smlouvy nové. Poskytovatel je oprávněn změnit předmět Smlouvy jednostranným aktem, pokud touto změnou dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů dohodnutého předmětu Smlouvy a nedojde ke zvýšení cen a poplatků.
- 1.12. Smlouva je vyhotovena ve 2 výtiscích, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Všechna vyhotovení mají platnost originálu. Není-li zřejmé, který den byla Smlouva uzavřena a toto datum je mezi poskytovatelem a zákazníkem sporné, má se za to, že Smlouva byla uzavřena ke dni zahájení poskytování služeb poskytovatelem. Rozhodující je přítom evidence vedená poskytovatelem.
- 1.13. Poskytovatel je oprávněn změnit (vydat nové) Všeobecné podmínky. Tuto změnu je povinen oznámit zákazníkovi na svých webových stránkách nebo odesláním e-mailu zákazníkovi ihned po novém vydání Všeobecných podmínek. Pro stávající zákazníky je změna Všeobecných podmínek účinná po uplynutí lhůty 1 měsíce ode dne oznámení změny Všeobecných podmínek zákazníkům. V případě,

že zákazník nesouhlasí s novým zněním Všeobecných podmínek, které pro zákazníka představují jejich zhoršení, je oprávněn odstoupit od Smlouvy, a to bez sankce a s výpovědní lhůtou 1 měsíc ode dne doručení výpovědi poskytovateli. Tuto skutečnost je povinen poskytovateli písemně do 14 dní od data oznámení změny Všeobecných podmínek zákazníkům. Smluvní vztah se během lhůty řídí Všeobecnými podmínkami v původním znění.

- 1.14. Znění Všeobecných podmínek je k dispozici na webových stránkách poskytovatele www.poda.cz (dále jen „webové stránky poskytovatele“).

2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1. Komunikační síť je síť používaná poskytovatelem pro poskytování komunikačních služeb v České republice a ve světě, provozovaná poskytovatelem či vybraným provozovatelem, který poskytuje přímo či nepřímo služby až k propojovacím uzlům na jiné operátory.
- 2.2. Přístupová síť je síť provozovaná poskytovatelem pro přenos dat mezi koncovými uzly této sítě navzájem.
- 2.3. Zařízení zákazníka zahrnuje jakýkoliv aktivní prvek ve vlastnictví zákazníka nebo třetí strany, používaný zákazníkem, umístěný v prostorách zákazníka nebo třetí strany (např. switch, router, PC, pobočková ústředna, telefonní přístroj).
- 2.4. Den zahájení poskytování služby znamená první provozní den, kdy zákazník začne využívat službu nebo její část, nebo den, kdy úspěšně ukončen zkušební provoz a většinou zákazník potvrdí převzetí podpisem Předávacího protokolu, přičemž za rozhodný se bere první z termínů, který nastal.
- 2.5. Hlasová služba je pro účely Smlouvy definována jako různorodá kombinace hlasových služeb poskytovaných přes komunikační či přístupovou síť a spojení na místní, dálková a mezinárodní místa určení na pevné nebo mobilní komunikační síti. Služba je poskytována na území České republiky v místech, kde má poskytovatel svou vlastní přístupovou síť (viz bod 2.2.). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci.
- 2.6. Internetová služba je pro účely Smlouvy definována jako zprostředkování přístupu do sítě Internet prostřednictvím protokolu IPv4 nebo IPv6. Služba je poskytována na území České republiky v místech, kde má poskytovatel svou vlastní přístupovou síť (viz bod 2.2.). Služba se může skládat z jedné nebo více dílčích služeb poskytovaných samostatně nebo ve vzájemné kombinaci.
- 2.7. Osoba předem vyloučená je ta fyzická či právnická osoba, která se nemůže stát uživatelem služeb podle Smlouvy. Osoby předem vyloučené z odebrání hlasové služby jsou všichni zájemci, kteří nejsou připojeni k přístupové síti poskytovatele. Osoby předem vyloučené z odebrání internetové služby jsou všichni zájemci, kteří nemohou být připojeni k přístupové síti poskytovatele z libovolného důvodu. Osoby předem vyloučené nemají na uzavření Smlouvy právní nárok.
- 2.8. Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, která má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu a která tudíž nespadá mezi osoby předem vyloučené.
- 2.9. Domácí zákazník je zákazník-fyzická osoba nepodnikatel, který využívá některou ze služeb určených pro domácnosti.
- 2.10. Firemní zákazník je zákazník využívající jiné služby než služby určené pro domácnosti (viz bod 2.9.). Za firemní zákazníky jsou rovněž považováni zákazníci- právnické osoby a fyzické osoby podnikatelé. V případě, že je ve Smlouvě uvedeno IČ fyzické osoby, má se za to, že tato osoba využívá služeb pro podnikatelské účely.
- 2.11. Servisní rozhraní je bod přístupové sítě, kde dochází k předání služby zákazníkovi. V případě internetových služeb se jedná o síťovou zásuvku typu Ethernet RJ-45 Twist 10/100 Mb napojený na síťové rozhraní v zařízení poskytovatele. V případě hlasových služeb se jedná o konektor určený pro připojení hlasového zařízení zákazníka. Může se jednat o tentýž konektor jako v případě internetové služby. V případě služby zprostředkování TV je servisním rozhraním samostatná zásuvka typu Ethernet RJ-45 Twist 10/100 Mb z níž lze získat IPTV stream. Servisní rozhraní je umístěno v prostoru určeném zákazníkem.

3. SERVIS

- 3.1. Testem funkčnosti služeb je u internetových služeb ověření spojení přes protokol IP (doručením zprávy ICMP) a ověření funkčnosti služeb (HTTP, POP3, SMTP, FTP, TELNET apod.) s veřejnou IP adresou ze servisního rozhraní. Testem dodržení garantované rychlosti je přenos dat ze serveru poskytovatele trvajícím alespoň 20 minut a následně ověření dosažené přenosové rychlosti výpisem z provozu poskytovatele. U hlasových služeb je testem funkčnosti služby uskutečnění hovoru ze zařízení zákazníka na jiné telefonní číslo mimo síť poskytovatele a totéž opačným směrem. Testem na funkčnost služby zprostředkování TV je funkčnost obrazu i zvuku všech TV stanic v tzv. „must carry“ pro ČR.
- 3.2. Centrum technické podpory poskytovatele je kontaktním místem poskytovatele pro případ přerušení služby, zhoršení kvality nebo z důvodů reklamace či získání jiných informací. Centrum technické podpory je v provozu v pracovní dny od 7.00 do 19.30 hod, mimo pracovní dny od 8.00 do 19.30 hod („úřední hodiny“). V případě, že poskytovatel dočasně změní úřední hodiny Centra technické podpory, je povinen o této skutečnosti informovat zákazníka nejpozději 1 pracovní den před počátkem platnosti změny, a to buď umístěním informací na webové stránky poskytovatele nebo odesláním e-mailu zákazníkovi.
- 3.3. Poskytovatel garantuje zákazníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA), kde garantovanými úrovněmi jsou:
 - SLA 3: započítání prací na odstranění závad do 2 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 0,3 %, odezva přístupové sítě nejvýše 20 ms, dostupnost služeb nejméně 99,5 %, jasnost a srozumitelnost hlasové komunikace
 - SLA 2: započítání prací na odstranění závad do 16 hodin od nahlášení poruchy, odstranění poruchy do 24 hodin od nahlášení poruchy, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 2 %, odezva přístupové sítě nejvýše 60 ms, srozumitelnost hlasové komunikace
 - SLA 1: započítání prací na odstranění závad do 1 pracovního dne, ztrátovost paketů na přístupové síti nejvýše 5 %
 - SLA 0: započítání prací na odstranění závad do 2 pracovních dnů od nahlášení poruchy
- 3.4. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, poskytovatel garantuje zákazníkovi úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA) na úrovni SLA 3. Poskytovatel nezaručuje bezporuchovost či nepřerušitelnost služeb. Poskytovatel odpovídá za odstranění poruch ve lhůtách dani

n výpočtových SLA. za prověření poruch. za prověření poruch pomocí dálkových nástrojů a technik a za zásahů na místě, když je třeba poruchu odstranit.

Jestliže pracovníci poskytovatele zjistí, že porucha vznikla mimo přístupovou síť poskytovatele, poskytovatel informuje osobu odpovědnou za provozování věci, na které vznikla porucha, a bude spolupůsobit k zajištění nápravy v co nejkratší možné lhůtě. Čas závady na technologiích (sítích) třetích osob se nezapočítává do lhůty na odstraňování závad definovaných v bodě 3.3.

Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit částečně nebo i zcela poskytování služby z důvodu plánované údržby sítě každou neděli v rozmezí od 0:00 do 4:00 CET. Pokud bude poskytovatel plánovat údržbu sítě na jiný termín, než je uvedeno, je povinen to zákazníkovi oznámit nejméně 2 pracovní dny předem na svých webových stránkách nebo e-mailem, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Výše uvedeného ustanovení se netýká zákazník s definovaným SLA 3 (viz bod 3.3.), kdy je poskytovatel povinen každé plánované omezení služeb se zákazníkem předem projednat.

4. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A JEJÍ VYUŽITÍ

- 4.1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou technickou součinnost (případně i součinnost konečného uživatele služby, pokud jím není sám), technické informace a odpovídající prostor pro technické prostředky a jinou nezbytnou součinnost nutnou k instalaci, provozu, opravě a demontáži zařízení určených k poskytování služeb. Pokud zákazník uvedenou součinnost neposkytne, může poskytovatel odložit zprovoznění služby do doby, kdy bude nezbytná součinnost poskytnuta. Pokud bude tato doba delší než 60 dnů, může poskytovatel jednostranně odstoupit od Smlouvy se zákazníkem a ten je povinen v plné výši uhradit vzniklé náklady poskytovatele spojené se snahou o zprovoznění služeb.
- 4.2. Z provozních důvodů poskytovatel může změnit technické řešení služeb realizovaných nebo zprostředkovaných poskytovatelem. Tyto změny nesmí snížit kvalitu služeb poskytovaných zákazníkovi.
- 4.3. Zákazník je odpovědný za instalaci, provoz a údržbu zařízení zákazníka případně dalšího vybavení potřebného pro přístup ke službám poskytovatele. Všechno zařízení zákazníka musí splňovat právní a technické normy a obvyklé standardy a musí být provozováno v souladu s technickými předpisy a technickou specifikací uváděnou výrobcem zařízení. Zákazník nese odpovědnost za škody způsobené porušením těchto svých povinností.
- 4.4. Zákazník bude informovat poskytovatele o důležitých změnách v konfiguraci svého zařízení souvisejících s charakterem služby. Pokud to poskytovatel považuje za potřebné nebo žádoucí v zájmu provozu služby, je zákazník povinen spolupracovat s ním při uvádění výše uvedených změn do chodu. Porušení oznamovací povinnosti uvedené v tomto odstavci je podstatným porušením smlouvy.
- 4.5. V případě, že poskytovatel nesouhlasí se změnami uvedenými v bodě 4.4., které vedou nebo mohou vést k poruše provozu přístupové sítě, k poruše zařízení poskytovatele či k pokusům obejít předmět Smlouvy ze strany zákazníka, je povinen o tom zákazníka informovat. V případě trvání zákazníka na provedení těchto změn je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět, přičemž výpovědní lhůta činí v takovém případě 7 dní a začíná běžet ode dne doručení výpovědi zákazníkovi.
- 4.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud jednání či nedbalost zákazníka ovlivní nebo může ovlivnit řádný chod či bezpečnost komunikační či přístupové sítě a nese v takovém případě odpovědnost za jakékoli škody takto vzniklé zákazníkovi.
- 4.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit své služby, pokud by v důsledku jejich plnění došlo k neúměrným finančním ztrátám poskytovatele.
- 4.8. Domácí zákazník nesmí umožnit bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele žádné třetí straně trvalé nebo přechodné užívání služeb. Výjimku tvoří osoby sdílející s domácím zákazníkem společnou domácnost. Při porušení tohoto závazku uhradí zákazník poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč. Úhrada smluvní pokuty nemá za následek zánik nároků poskytovatele na úhradu vzniklé škody.
- 4.9. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zabránění zneužití služeb poskytovatele. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde, a poskytovatel je oprávněn postupovat dle bodu 4.11. těchto Všeobecných podmínek.
- 4.10. Pokud je součástí Smlouvy závazek poskytovatele k hlasovým službám, uděluje podpisem Smlouvy zákazník poskytovateli plnou moc, opravňující poskytovatele jednat jménem zákazníka ve věci zajištění služby a ve věci případného přenosu telefonního čísla (portace) mezi operátory. Poskytovatel bude zákazníka následně informovat o úkonech učiněných jeho jménem na základě této plné moci.
- 4.11. Zákazník se zavazuje využívat poskytované služby v souladu s jejich technickou specifikací a právními předpisy České republiky. Zákazník nesmí užit ani nesmí umožnit třetí osobě, a to ani z nedbalosti, užití služby k účelům, které jsou v rozporu s právními předpisy České republiky. Užití služeb v rozporu s tímto odstavcem je považováno za zneužití služeb. Je-li podezření, že zákazník zneužívá služeb nebo neprovedl opatření potřebná k zabránění zneužití služeb jinou osobou dle bodu 4.9., a nesjedná nápravu ani na základě výzvy poskytovatele v jím stanovené lhůtě, je poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 7 dní ode dne doručení výpovědi zákazníkovi.
- 4.12. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zveřejněných na serveru, který zákazník případně umístí do uzlu poskytovatele. Poskytovatel nese odpovědnost za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím sítě Internet jinými subjekty.
- 4.13. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost sítě Internet a s tím související nefunkčnost služeb poskytovaných zákazníkovi.
- 4.14. Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání. Poskytovatel zajistí v souladu s § 67 zákona o elektronických komunikacích na žádost zákazníka a na náklady tohoto zákazníka službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání.