



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Smlouvu uzavírají níže uvedené smluvní strany:

Uživatel:

Město Zábřeh

IČ: 00303640

DIČ: CZ00303640

Sídlo: Masarykovo náměstí 510/6, 789 01 Zábřeh

Zastoupené: Mgr. Jitkou Sekaninovou, vedoucí Odboru vnitřních věcí MěÚ Zábřeh
na základě pověření
Mgr. Filipem Matějkou, zástupcem vedoucí Odboru informatiky MěÚ Zábřeh
na základě pověření

(dále jen „uživatel“)

a

Poskytovatel:

Neogenia s. r. o.

IČ: 29198950

DIČ: CZ29198950

Sídlo: Hybešova 42, 602 00 Brno

Bankovní spojení: xx

Zapsaný v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně oddíl C, vložka č. 64961

Zastoupená: Mgr. Ondřejem Švrčkem, jednatelem

(dále jen „poskytovatel“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků obsažených v této smlouvě a s úmyslem být touto smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění smlouvy:



I. Předmět smlouvy

1. Předmětem plnění poskytovatele je poskytování komunikační platformy Mobilní rozhlas (komplexu komunikačních a souvisejících služeb) poskytovatelem uživateli v rozsahu dle přílohy č. 1 této smlouvy.
2. Uživatel si volí začátek doby plnění od: 01.02.2018
3. Uživatel si volí interval platby: jednoletý.
4. Uživatel si volí doplňkové služby:
 - i) Obsluha platformy na 6 měsíců
5. Podmínky poskytování služeb, které tvoří komplex služeb Mobilní rozhlas, jsou blíže popsány dále v této smlouvě.

II. Služby

1. Poskytovatel poskytuje uživateli nevýhradní licenci k užití platformy Mobilní rozhlas na dobu trvání smlouvy, a to v rozsahu a způsobem potřebným pro užívání služeb v souladu s jejich určením. Licence se poskytuje v rozsahu podle specifikace uvedené v této smlouvě.
2. Komunikační platforma Mobilní rozhlas umožňuje uživateli v závislosti na zvolené licenci užívat následující zejména komunikační kanály:
 - i) Automatické hlasové služby pro komunikaci s uživateli mobilních telefonů nebo telefonních přístrojů připojených do sítě skrze pevnou linku (dále jen „**Služba Neogenia Voice**“);
 - ii) SMS služby - zpřístupnění webové aplikace pro hromadné odesílání SMS;
 - iii) E-mailové služby - zpřístupnění webové aplikace pro hromadné odesílání e-mailů;
 - iv) Služby Mobilní aplikace - zpřístupnění webové aplikace obsahující hromadné odesílání zpráv do mobilní aplikace, publikování aktualit, naplnění mobilní aplikace informacemi o uživateli a funkcionalitu fotografických hlášení.

(služby uvedené pod body ii), iii) a iv) dále také „**Další služby**“). Popis Dalších služeb je uveden v Podmínkách Dalších služeb, jejichž aktuální znění ke dni nabytí účinnosti této smlouvy je uvedeno v příloze č. 3 této smlouvy.
3. Součástí platformy Mobilní rozhlas je adresář kontaktů, který umožňuje pokročilou práci s evidovanými kontakty, jejich vyhledávání, kategorizace podle skupin a ulic, statistiky kontaktů či exportování uložených dat.
4. Komunikační platforma Mobilní rozhlas umožňuje vytvářet veřejný archiv zpráv zaslaných uživatelem. Archiv je dostupný na webových stránkách platformy. Uživatel si může volit, které zprávy mají být v archivu zveřejněny. Uživatel se zavazuje nezveřejňovat zprávy obsahující osobní údaje. V případě porušení ujednání uvedeného v předchozí větě se uživatel zavazuje uhradit poskytovateli veškerou újmu, která mu v souvislosti s porušením závazku uživatele vznikne.
5. Komunikační platforma Mobilní rozhlas obsahuje v závislosti na typu zprávy pokročilé statistiky odeslaných zpráv, stavů jejich doručení, otevírání, klikání příjemců zpráv na jednotlivé části obsahu zpráv apod.

III. Cena a platební podmínky

1. Uživatel se zavazuje hradit poskytovateli řádně a včas cenu stanovenou v příloze č. 1.
2. Cena se skládá z ceny za poskytnutí licence k systému a ceny za užívání komunikačních kanálů (zejména ceny za SMS zprávy, užívání hlasových scénářů).
3. Uživatel se zavazuje uhradit část ceny služeb, která sestává z jednorázového poplatku za poskytnutí licence předem za zvolené období intervalu platby, a to na základě faktury poskytovatele. K této ceně bude připočtena DPH v platné sazbě.



4. Uživatel se zavazuje hradit cenu za užití komunikačních kanálů služby dle reálného čerpání služby. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu, jejímž předmětem je vyúčtování ceny za užívání komunikačních kanálů, po ukončení kalendářního měsíce, ve kterém byly služby poskytovány. K této ceně bude připočtena DPH v platné sazbě.
5. Splatnost faktur se sjednává v délce 14 dnů od vystavení faktury poskytovatelem. Uživatel se zavazuje hradit cenu služeb bankovním převodem na číslo účtu poskytovatele uvedené na faktuře s uvedením variabilního symbolu uvedeného na faktuře.

IV. Trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu jednoho roku od sjednaného dne zahájení poskytování služeb.
2. Pokud kterákoliv smluvní strana neoznámí druhé smluvní straně, že trvá na ukončení smlouvy, a to nejpozději 2 měsíce před sjednaným datem ukončení poskytování služeb dle smlouvy, tak po uplynutí doby trvání smlouvy se smlouva automaticky prodlužuje o jeden rok. K automatickému prodloužení doby trvání smlouvy může dojít i opakovaně.

V. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje udržovat své technické řešení v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality u služeb telekomunikačního charakteru s využitím sítě GSM, případně jiných standardů pro telekomunikační síť, kvality stanovené normami GSM a garantované mobilními operátory. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat závady vzniklé v technickém řešení co nejdříve, bude-li to technicky možné, do 8 hodin. Stejně bude Poskytovatel postupovat i v případech, kdy závada je způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu občanského zákoníku (vyšší moc).
2. Poskytovatel je oprávněn změnit podstatné technické parametry služby, pokud taková změna je důsledkem podstatných změn technických parametrů služby ze strany mobilních operátorů nebo jiného nenahraditelného dodavatele služeb. Poskytovatel není oprávněn měnit data vzniklá provozem služeb pro uživatele jinak než technickým zpracováním v souladu s požadavky uživatele a smluvním obsahem služby.
3. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit poskytování služeb komunikační platformy Mobilní rozhlas ze závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů a z důvodů vyšší moci. Poskytovatel je oprávněn odmítnout nebo pozastavit plnění předmětu smlouvy na dobu, kdy vůči němu uživatel neplní své závazky.
4. Poskytovatel je dále oprávněn zastavit poskytování služeb v případech, kdy jsou služby uživatelem užívány v rozporu s touto smlouvou a s podmínkami poskytování služeb mobilních operátorů nebo jiných nenahraditelných dodavatelů služeb.
5. Poskytovatel není povinen vracet již uhrazenou cenu služeb, a to ani v případě zániku smlouvy jinak než splněním, ledaže smlouva zanikne předčasně z důvodů na straně poskytovatele. V takovém případě je poskytovatel povinen vrátit uživateli poměrnou část z uhrazené ceny za poskytnutí licence k systému za dobu, po kterou nebude služba poskytnuta.

VI. Práva a povinnosti uživatele

1. Uživatel se zavazuje užívat služby v souladu se smlouvou, platným právním řádem a všeobecnými obchodními zvyklostmi.
2. Uživatel se zavazuje poskytnout přístupy do platformy jen oprávněným osobám.
3. Uživatel je plně odpovědný za obsah a formu jím komunikovaných sdělení, včetně odpovědnosti autorskoprávní, neboť prostřednictvím uživatelského rozhraní sám zadává jednotlivá sdělení k předání příjemcům informací. Uživatel bere na vědomí, že telefonní čísla mohou měnit svého majitele, a zavazuje se přijmout vhodná opatření, která na něm lze požadovat, k tomu, aby se všechna sdělení dostala výhradně k osobě, která má být jejich adresátem. V případě marketingových sdělení se uživatel zavazuje zajistit dodržování všech norem o regulaci reklamy a o zasílání obchodních sdělení podle platného zákona. Má-li být podle všech okolností



příjemcem informace (adresátem notifikačního sdělení) nezletilá osoba, zejména pak osoba mladší 15 let (např. u notifikací v rámci školních kroužků apod.), uživatel se výslovně zavazuje zajistit souhlas jeho zákonného zástupce se zasíláním takových sdělení.

4. Pokud jsou příjemci informací kontaktováni s marketingovým sdělením, je možné tak činit jen s jejich předchozím souhlasem, přičemž uživatel je povinen takto poskytnutý souhlas poskytovateli na jeho žádost kdykoli bezodkladně prokázat. Dále je povinností uživatele dle zák. č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, uvést do marketingového sdělení svou totožnost jakožto odesílatele sdělení, jehož jménem se komunikace uskutečňuje, a jasně a zřetelně uvést možnost, jak snadno a bez jakýchkoli nákladů projevít nezájem o zasílání dalších marketingových sdělení. Uživatel je povinen zdržet se zasílání jakýchkoli marketingových sdělení mimo pracovní dny v čase před 8. hodinou a po 18. hodině, což platí i pro notifikační sdělení, která nemají krizový charakter. Uživatel je zejména povinen zdržet se zasílání sdělení, která propagují:
 - nelegální zboží a služby - zejm. drogy, pornografii, násilí
 - ohrožování rozumového, citového nebo mravního vývoje dětí
 - spotřebitelské úvěry,
 - loterie, sázení a gambling,
 - audiotextové linky,
 - politické strany a hnutí.

VII. Sankční ujednání

1. V případě, že obsah uživatelem zasílaných sdělení prokazatelně poškozuje poskytovatele nebo mu způsobuje újmu, a to zejména z důvodu, že je v rozporu s platnými právními předpisy nebo odporuje dobrým mravům nebo uživatel nedodrží omezení pro zasílání sdělení, je poskytovatel oprávněn bezprostředně po zjištění uvedených skutečností pozastavit poskytování služeb dle smlouvy a požadovat po uživateli náhradu celé skutečně vzniklé újmy, především smluvních pokut a sankcí, které poskytovatel zaplatil třetím stranám (státním orgánům, operátorům, ostatním smluvním partnerům atd.) v důsledku jednání uživatele. Uživatel bere na vědomí, že uvedené jednání může být sankcionováno velmi vysokými částkami v součtu až v řádech milionů korun českých.
2. Uživatel je povinen nahradit poskytovateli újmu vzniklou každým svým jednotlivým pochybením, které může spočívat zejména v tom, že
 - zadá k odeslání sdělení, které bude v rozporu s právním řádem ČR nebo s dobrými mravy, touto smlouvou; vzhledem k tomu, že příjemci informací mohou být i osoby mladší 18 let, porušením dobrých mravů se rozumí i nabídka služeb pro dospělé,
 - bude poškozovat jiného soutěžitele nebo poskytovatele,
 - příjemci informací opakovaně odmítne poskytnout plnění dle svého sdělení nebo pro četnost jeho sdělení bude jeho jednání z pohledu průměrného spotřebitele vnímáno jako hrubě obtěžující,
3. V případě prodlení uživatele s úhradou za služby poskytovatele dle jím vystavené faktury je uživatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení od prvního dne po splatnosti faktury. Právo na náhradu újmy tím není dotčeno.
4. Poskytovatel neodpovídá za:
 - škodu, která vznikne v důsledku poruchy, opravy nebo údržby sítí mobilních operátorů, nebo jiného nenahraditelného dodavatele služeb;
 - škodu, která vznikne v důsledku omezení nebo zastavení poskytování služby v důsledku omezení nebo zastavení poskytování služby ze strany mobilního operátora nebo jiného nenahraditelného dodavatele služeb, například v důsledku stávk, lokálního výpadku elektrického proudu, teroristického útoku, živelných pohrom, jiných krizových situací a podobně.
5. Poskytovatel je povinen uživateli nahradit újmu, která mu vznikne zaviněným porušením povinností poskytovatele v souvislosti s touto smlouvou, a to v plné výši.



VIII. Doložka mlčenlivosti

1. Smluvní strany se zavazují, že veškeré informace a dokumenty, které získaly od druhé smluvní strany nebo které v průběhu plnění smlouvy získají, budou udržovat v tajnosti, nevyužijí je ke svému finančnímu či jinému prospěchu ani ve prospěch nebo potřeby třetí osoby, nezpřístupní je třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace a dokumenty k jiným účelům než k plnění smlouvy.
2. Poskytovatel se rovněž zavazuje, že nebude v prostorách uživatele jakkoliv získávat informace, které nesouvisí s plněním této smlouvy.
3. Poskytovatel nebude vyvíjet v prostorách uživatele žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této smlouvy.
4. Poskytovatel je odpovědný i za neúmyslné zcizení nebo zpřístupnění informací třetí straně v rozporu s touto smlouvou.
5. Poskytovatel nebude bez vědomí a souhlasu uživatele pořizovat žádné kopie informací a dokumentů, k nimž získá byť jen náhodně přístup v souvislosti s plněním této smlouvy.
6. Poskytovatel si je vědom toho, že při plnění této smlouvy může přijít do styku s osobními a citlivými údaji podléhajícími ochraně podle zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo s utajovanými skutečnostmi podle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů, a nese plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.
7. Poskytovatel se zavazuje seznámit s tímto ustanovením všechny své zaměstnance, subdodavatele a jiné osoby, které budou poskytovatelem použity pro plnění této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby uvedené v předchozí větě plnily povinnosti podle tohoto ustanovení ve stejném rozsahu jako Poskytovatel.
8. Uživatel má právo provést kontrolu znalosti tohoto ustanovení u poskytovatele, jeho zaměstnanců, subdodavatelů a jiných osob, které poskytovatel užije k plnění této smlouvy. Pokud uživatel zjistí u některé osoby uvedené v předchozí větě neznalost tohoto ustanovení, je uživatel oprávněn vykázat takovou osobu z prostor uživatele a současně oznámí tuto skutečnost poskytovateli, který je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu přestat takovou osobu užívat pro plnění této smlouvy.
9. V případě, že dojde k porušení některé povinnosti podle tohoto ustanovení poskytovatelem, jeho zaměstnancem, subdodavatelem či jinou osobou, kterou poskytovatel užije k plnění této smlouvy, je poskytovatel povinen o této události neprodleně informovat uživatele. Současně může uživatel požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000 Kč za každé takové porušení. Tím není jakkoliv dotčen nárok uživatele na náhradu vzniklé škody přesahující tuto smluvní pokutu.

IX. Společná a závěrečná ustanovení

1. Uživatel získá od příjemců informací přes registrační formulář či jiných způsobem jejich osobní údaje, které bude využívat a zpracovávat výhradně pro potřebu komunikačních služeb dle smlouvy včetně jejich příloh. Tyto osobní údaje vloží do zabezpečené databáze spravované poskytovatelem. Osobní údaje budou z databáze odstraněny skončením doby platnosti souhlasu příjemce informací se zpracováním osobních údajů, nebo skončením platnosti smlouvy, podle toho, co nastane dříve. Uživatel je správcem osobních údajů, tedy subjektem, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí zpracování a odpovídá za něj. Uživatel se zavazuje před začátkem sběru kontaktů registrovat do Úřadu pro ochranu osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Poskytovatel je zpracovatelem těchto osobních údajů, tedy subjektem, který na základě pověření správcem osobní údaje zpracovává.
2. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem smluvních stran a účinnosti uveřejněním v registru smluv na Portálu veřejné správy ČR. Obě smluvní strany prohlašují, že uzavření této smlouvy je projevem jejich svobodné vůle a smlouva nebyla uzavřena za nápadně nevýhodných podmínek pro některou ze smluvních stran.



3. Poskytování služeb dle této smlouvy se řídí následujícími obchodními podmínkami poskytovatele: Ceník komunikační platformy Mobilní rozhlas (příloha č. 1), Podmínky Služby Neogenia Voice (příloha č. 2), Podmínky Dalšíh služeb (příloha č. 3) (dále společně jen „**Podmínky**“). Uživatel prohlašuje, že se s Podmínkami řádně seznámil a s jejich zněním souhlasí. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit Podmínky nebo jejich část při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně poskytovatele nebo při změnách na trhu, a to v celém rozsahu. O všech změnách bude uživatel informován písemně nebo elektronickými prostředky s využitím údajů poskytnutých uživatelem, a to nejméně měsíc před nabytím účinnosti těchto změn. V případě, že uživatel s novými Podmínkami nebude souhlasit, je oprávněn tuto smlouvu vypovědět s měsíční výpovědní dobou. V případě, že uživatel smlouvu nevypoví, má se za to, že uživatel se změnou souhlasí.
4. Smlouvu nelze uzavřít s výhradou, dodatkem či odchylkou od smluvních podmínek.
5. Tuto smlouvu lze měnit pouze prostřednictvím písemných ujednání smluvních stran, nestanoví-li tato smlouva jinak.
6. Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží jeden originál.

Přílohy, které tvoří nedílnou součást smlouvy:

Příloha č. 1 – Ceník komunikační platformy Mobilní rozhlas

Příloha č. 2 – Podmínky Služby Neogenia Voice

Příloha č. 3 – Podmínky Dalšíh služeb

V Brně dne 22.01.2018

V Zábřehu dne 26.01.2018

Neogenia s. r. o.

Mgr. Ondřej Švrček, jednatel

Město Zábřeh

Mgr. Jitka Sekaninová, vedoucí OVV MěÚ Zábřeh
Mgr. Filip Matějka, zástupce vedoucí OI MěÚ Zábřeh



PŘÍLOHA Č. 1

CENÍK KOMUNIKAČNÍ PLATFORMY MOBILNÍ ROZHLAS

Licence platformy

	Cena licence
Město Zábřeh	2.908,33 Kč / měsíc (při roční platbě 34.900 Kč)
<i>Pro instituci obce, kde je MR zaveden (např. škola)</i>	<i>825,00 Kč / měsíc (při roční platbě 9.900 Kč)</i>

2. Komunikační moduly¹

SMS odesílač - propustnost až 50 SMS/s - odkaz do SMS - odesílatel mRozhlas.cz - nastavení času rozesílky - měření doručení zpráv	Mobilní aplikace - zprávy do aplikace - profil obce - nastavení času rozesílky - měření doručení zpráv - nastavení odběru z více obcí - hlášení podnětů obci - celorepubliková aplikace - vzájemná pomoc občanů	E-mailový odesílač - atraktivní vzhled mailů (obrázky) - vkládání příloh - vkládání tlačítek a odkazů - nastavení času rozesílky - šablony - měření doručení/otevření zpráv - měření prokliků na odkaz
SMS do ČR - 0,79 Kč / ks	Zpráva do aplikace – ZDARMA	E-mail - ZDARMA
Odesílač hlasových zpráv - nahrávání hlasu / text2speech - získávání zpětné vazby - nastavení času rozesílky - šablony - měření doručení zpráv a hlasů	Anketovací modul - neomezený počet dotazů - propojení na ostatní kom. kanály - využití kontaktů v adresáři - statistiky	Správa podnětů od občanů - mapa hlášení - podněty kontrolované dispečerem - propojení i na jiné systémy - zasílání podnětů na kompetentní osoby
Hl. zpráva do ČR - 0,99 Kč / 30 s Přenos telefonního čísla - 500 Kč	Anketa (zveřejnění) - 4.500 Kč / ks Příprava (volitelné) - 2.500 Kč / ks	

¹ **Intelligentní propojení kanálů** - možnost oslovit neoslovené (minimalizace placených zpráv)

3. Školení

Telefonické a online školení jedné osoby ² – ZDARMA	Osobní školení - 5.000 Kč
--	---------------------------

² Telefonické a online školení další osoby - 700 Kč

4. Ostatní moduly platformy – ZDARMA

Adresář - neomezený počet kontaktů - neomezený počet skupin/ulic - podpora městských částí - podpora vlastních názvů - statistiky registrací obyvatel - pokročilé filtrování / segmentace - online registrační formulář	Podnětovače - správa Zmapujto hlášení - správa hlášení z jiných podnětovačů - mapa hlášení - neomezen počet e-mailů na hlášení
Archiv zpráv - webový archiv zpráv - FB archiv zpráv - archiv v mobilní aplikaci	Multiuživatel - podpora uživatelských rolí - neomezený počet uživatelů



5. Sběr kontaktů, podpora a asistence – ZDARMA

Personalizované materiály - registrační leták pro občany - leták na nástěнку - leták do škol - aktualita na webové stránky - status na Facebook - sada bannerů - návod, jak rozšířit MR - návod na registraci na ÚOOÚ	Sdílení funkčních postupů - sdílení postupů z jiných obcí - upozorňování na vhodná místa pro reg. formuláře - upozorňování na vhodné příležitosti na propagaci MR	Podpora a asistence - sdílené poradenství při tvorbě kvalitního obsahu - telefonická a e-mailová podpora - import kontaktů³
---	--	---

³ Import v definované podobě ZDARMA (jinak import jednoho kontaktu za 1 Kč)

6. Asistenční doplňkové služby

Obsluha platformy Komunikační expert, který má na starosti přípravu a následnou distribuci rozesílek vhodnými nástroji, publikování aktualit na webové stránky obce, na Facebook. Dohled nad zpracováváním podnětů.			
Počet obyvatel	Počet sdělení / měsíc ⁴	Kontrola podnětů ⁵	Cena / měsíc ⁶
-----	10	Ano	1.200.00 Kč

⁴Sdělení = jedná se o informaci, která může být komunikována přes všechny komunikační kanály (jedno sdělení může být komunikováno přes více komunikačních kanálů). Požadavek na vytvoření sdělení je potřebné hlásit den dopředu.

⁵Skontrovaný podnět = podnět přiřazený kompetentní osobě na jeho vyřešení

⁶Výstup nad rámec balíčku + 150 Kč sdělení



PŘÍLOHA Č. 2

PODMÍNKY SLUŽBY NEOGENIA VOICE

I. Popis Služby

1. Služba Neogenia Voice (dále v těchto Podmínkách Služby Neogenia Voice též „služba“ nebo „služby“) umožňuje uživateli používat automatické hlasové služby pro komunikaci s uživateli mobilních telefonů nebo telefonních přístrojů připojených do sítě skrze pevnou linku (v souvisejících dokumentech označenými také jen jako „příjemci informací“).
2. Pomocí Služby Neogenia Voice může uživatel komunikovat s konečnými uživateli telefonů. Sdělení uživatele konečnému uživateli může být také přednastaveno a odeslání může proběhnout aktivací hlasového hovoru ze strany konečného uživatele směrem k uživateli.
3. Sdělení uživatele pro konečné uživatele telefonů mohou mít povahu marketingovou (včetně infoservisu) nebo notifikační (služby informační či veřejně prospěšné).
4. Poskytovatel systém pro využívání služeb chrání přístupovými údaji a uživatel se zavazuje vynaložit maximální péči, aby služby nemohly být nikdy zneužity. Jakékoli sdělení zadané k odeslání nebo již odeslané z účtu uživatele se považuje za zadané k odeslání či odeslané jménem uživatele a na jeho účet. Komunikace uživatele ke konečným uživatelům může být poskytovatelem logovaná.
5. Služba neumožňuje volání na čísla tísňových volání ani lokalizaci volajícího.
6. **Podmínky dostupnosti služby** - Podmínkou dostupnosti služby je dostupnost internetové sítě umožňující směrování služby poskytovatele na operátory a dostupnost sítí operátorů.
7. **Minimální nabízená a zaručená kvalita služby** - Dostupnost služby je 98% (internetového volání). Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost sítí třetích stran.
8. **Požadavky na koncová zařízení** - Službu je možné užívat pouze prostřednictvím virtuálních zařízení, které poskytovatel poskytuje svým uživatelům a které uživatelé ovládají prostřednictvím účtu na webových stránkách mobilnirozhlas.cz či neogeniavoice.cz nebo API rozhraní.
9. **Informace o postupech zavedených s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací** - Poskytovatel zajišťuje opatření za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení, prostřednictvím svého smluvního partnera, který zajišťuje síť elektronických komunikací. Uvedená opatření nemají vliv na kvalitu služby.

II. Popis servisních služeb a služeb zákaznické podpory

1. Poskytovatel se zavazuje, že zajistí provoz hlasové aplikace, a to včetně veškerého potřebného hardwarového a softwarového vybavení. Poskytovatel se zavazuje udržovat své technické řešení v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat závady vzniklé v technickém řešení v přiměřené době. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškerou potřebnou snahu, aby byl provoz aplikace obnoven co možná nejdříve.
2. Reklamáce vad služby lze uplatnit elektronickou poštou na adrese podpora@neogenia.cz nebo na telefonním čísle +420 533 533 331, eventuálně jinou formou, kterou poskytovatel uživateli sdělí.

III. Vedení uživatele v účastnickém seznamu

Uživatel nedává souhlas s uváděním jeho osobních, nebo identifikačních údajů v účastnickém seznamu podle § 41 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích).



IV. Závěrečná ustanovení

Poskytování Služby Neogenia Voice se dále řídí Obchodními podmínkami služby Mobilní rozhlas, Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Neogenia s. r. o. a Obchodními podmínkami pro přenesení telefonního čísla dostupnými na webových stránkách poskytovatele (<http://www.neogenia.cz/>). Uživatel podpisem smlouvy potvrzuje, že se s Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Neogenia s.r.o. a Podmínkami pro přenesení telefonního čísla řádně seznámil a dále prohlašuje, že s předmětnými podmínkami souhlasí. V případě jakéhokoliv rozporu se předmětné dokumenty aplikují v následujícím pořadí: 1. Smlouva, 2. Ceníky poskytovatele, 3. Podmínky Služby Neogenia Voice, 4. Obchodní podmínky pro přenesení telefonního čísla, 5. Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Neogenia s.r.o., 6. Obchodní podmínky komunikační platformy Mobilní rozhlas.



PŘÍLOHA Č. 3

PODMÍNKY DALŠÍCH SLUŽEB

I. Popis SMS služeb

Poskytovatel bude uživateli na základě této smlouvy poskytovat SMS služby pro komunikaci s uživateli mobilních telefonů, a to prostřednictvím webové aplikace.

II. Popis e-mailových služeb

Poskytovatel bude uživateli na základě této smlouvy poskytovat e-mailové služby pro komunikaci s uživateli mobilních telefonů, a to prostřednictvím webové aplikace.

III. Popis služeb mobilní aplikace

1. Součástí komunikační platformy je i mobilní aplikace Mobilní rozhlas, která je dostupná pro zařízení s operačním systémem Android a iOS. Aplikace umožňuje uživateli komunikovat s příjemci informace, kteří mají tuto aplikaci nainstalovanou ve svém telefonu.
2. Příjemce informace si v aplikaci může navolit uživatele, od kterého má zájem odebírat informace.
3. Uživatel má možnost editovat základní informace, které o něm příjemci informace uvidí, jako např.:
 - kontaktní informace
 - popis uživatele
 - zájmové body
4. Uživatel má možnost komunikovat s příjemci informace, kteří si aplikaci nainstalovali a zvolili příslušného uživatele, a to následujícími způsoby:
 - posíláním systémových zpráv přímo do aplikace
 - zveřejňováním aktualit přímo do aplikace
 - přijímáním fotografických hlášení, které mohou příjemci informací zasílat uživateli přímo prostřednictvím mobilní aplikace
5. Uživatel se zavazuje užívat zprávy obezřetně, zejména tzv. push notifikace, tedy oznámení, které se příjemci informace neobjeví v mobilní aplikaci, ale přímo na hlavní obrazovce mobilního telefonu, a využívat je jen v důležitých situacích tak, aby nedocházelo k obtěžování příjemce informace.
6. Příjemce informace má možnost přes uživatelem vložené kontakty v mobilní aplikaci zpětně kontaktovat uživatele voláním či zprávou.
7. Mobilní aplikace Mobilní rozhlas obsahuje i informace o tísňových linkách a lokalizační funkci, kterou může příjemce informací určit v případě potřeby svoji polohu.