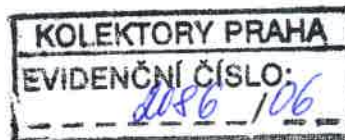


T

Systems



DOŠLO DNE:

27-09-2006

Smlouva č.2006/629

o poskytování služeb elektronických komunikací
uzavřená ve smyslu § 269 odst. 2 Obchodního zákoníku v platném znění

Číslo jednací:
1405/09/06
TUV: 44/09/06

Smluvní strany

T-Systems PragoNet, a.s.

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze odd. B, vložka č. 3938

se sídlem Korunní 2456/98, 101 00 Praha 10

adresa pro doručování Na Pankráci 1685/19, 140 21 Praha 4

zastoupená **na základě plné moci ze dne 10.2.2005 Ing. Michalem Hátlem, CSc., generálním ředitelem a místopředsedou představenstva**

IČ: 61059382

DIČ: CZ61059382

bankovní spojení : Česká spořitelna a.s., Budějovická 1912, Praha 4

č.ú. 994404 - 242097001/0800

IBAN : CZ17 0800 99440402 4209 7001

BIC : GIBACZPX

(dále jen "**Poskytovatel**")

a

Kolektory Praha, a.s.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 7813

se sídlem Pešlova 341, 190 00 Praha 9 - Vysočany

zastoupená **Otakarem Čapkem, generálním ředitelem**

IČ: 26714124

DIČ: CZ26714124

bankovní spojení : Česká spořitelna, a.s., Praha 9

č.ú.: 0249926319/0800

(dále jen "**Zákazník**")

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku na základě úplné shody o všech níže uvedených skutečnostech tuto smlouvu

I.

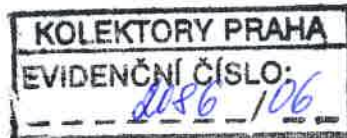
1. Poskytovatel prohlašuje, že je společností řádně založenou, právoplatně organizovanou a v dobrém postavení dle platného právního řádu České republiky.
2. Smluvní strany prohlašují, že na jejich majetek nebyl prohlášen konkurz, nebylo zahájeno konkurzní nebo vyrovnávací řízení, že nebyl návrh na prohlášení konkurzu zamítnut pro nedostatek majetku a také, že nejsou v likvidaci.

II.

1. Předmětem této smlouvy je poskytování služby elektronických komunikací - služby produktu „**vialP Internet Access**“, jejíž přesná specifikace je uvedena v příloze č.3 této smlouvy, která je nedílnou součástí této smlouvy.
2. Za poskytované služby náleží Poskytovateli cena dle čl. III. této smlouvy.
3. Poskytovatel zahájí poskytování služeb uvedených v odst. 1 tohoto článku smlouvy dne **1.září 2006**.
4. Smluvní strany se dohodly, že služby poskytované dle odst. 1 tohoto článku smlouvy budou Poskytovatelem poskytovány v kvalitě Standard.

T

Systems



DOŠLO DNE:

27-09-2005

Smlouva č.2006/629

o poskytování služeb elektronických komunikací

uzavřená ve smyslu § 269 odst. 2 Obchodního zákoníku v platném znění

Číslo jednací:

1405/09/06

TUV: 444/09/06



Smluvní strany

T-Systems PragoNet, a.s.

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze odd. B, vložka č. 3938

se sídlem Korunní 2456/98, 101 00 Praha 10

adresa pro doručování Na Pankráci 1685/19, 140 21 Praha 4

zastoupená **na základě plné moci ze dne 10.2.2005 Ing. Michalem Hátlem, CSc., generálním ředitelem a místopředsedou představenstva**

IČ: 61059382

DIČ: CZ61059382

bankovní spojení : Česká spořitelna a.s., Budějovická 1912, Praha 4

č.ú. 994404 - 242097001/0800

IBAN : CZ17 0800 99440402 4209 7001

BIC : GIBACZPX

(dále jen "Poskytovatel")

a

Kolektory Praha, a.s.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 7813

se sídlem Pešlova 341, 190 00 Praha 9 - Vysočany

zastoupená **Otakarem Čapkem, generálním ředitelem**

IČ: 26714124

DIČ: CZ26714124

bankovní spojení : Česká spořitelna, a.s., Praha 9

č.ú.: 0249926319/0800

(dále jen "Zákazník")

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku na základě úplné shody o všech níže uvedených skutečnostech tuto smlouvu

I.

1. Poskytovatel prohlašuje, že je společností řádně založenou, právoplatně organizovanou a v dobrém postavení dle platného právního řádu České republiky.
2. Smluvní strany prohlašují, že na jejich majetek nebyl prohlášen konkurz, nebylo zahájeno konkurzní nebo vyrovnávací řízení, že nebyl návrh na prohlášení konkurzu zamítnut pro nedostatek majetku a také, že nejsou v likvidaci.

II.

1. Předmětem této smlouvy je poskytování služby elektronických komunikací - služby produktu „**viaIP Internet Access**“, jejíž přesná specifikace je uvedena v příloze č.3 této smlouvy, která je nedílnou součástí této smlouvy.
2. Za poskytované služby náleží Poskytovateli cena dle čl. III. této smlouvy.
3. Poskytovatel zahájí poskytování služeb uvedených v odst. 1 tohoto článku smlouvy dne **1.září 2006**.
4. Smluvní strany se dohodly, že služby poskytované dle odst. 1 tohoto článku smlouvy budou Poskytovatelem poskytovány v kvalitě Standard.

III.

1. Za zřízení služby dle čl. II. odst. 1 této smlouvy se zavazuje uhradit Zákazník Poskytovateli **jednorázovou cenu za zřízení služby** ve výši **3 900,-Kč**. K uvedené částce bude připočtena DPH dle platných právních předpisů.
2. Za poskytování služby dle článku II. odst. 1 této smlouvy se Zákazník zavazuje platit paušální **měsíční cenu**, která je stanovena dohodou a činí **13 200,-Kč** měsíčně. K uvedené částce bude připočtena DPH dle platných právních předpisů.

IV.

1. Tato smlouva je sjednána na dobu určitou, a to **12 kalendářních měsíců**. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran.
2. Pokud nejmeně **30 kalendářních dnů** před uplynutím doby účinnosti této smlouvy sjednané v odst. 1 tohoto článku smlouvy kterákoliv ze smluvních stran neoznámí písemně druhé straně, že nemá zájem o prodloužení doby účinnosti smlouvy, bude doba účinnosti této smlouvy prodloužena na dobu **neurčitou**.
3. Smluvní vztah založený touto smlouvou končí na základě písemné výpovědi podané jednou ze smluvních stran i bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou, kterou může příslušná smluvní strana podat pouze za podmínky prodloužení účinnosti smlouvy na dobu neurčitou dle odst. 2 tohoto článku smlouvy, a která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.
4. Smluvní vztah založený touto smlouvou končí písemným odstoupením od smlouvy v případě, že bez zavinění Zákazníka dojde ke snížení sjednané dostupnosti služby v kalendářním měsíci pod hranici **96%**, a to ve dvou po sobě bezprostředně následujících kalendářních měsících.

V.

1. Poskytovatel se zavazuje, že zajistí provoz sekundárního DNS serveru v případě, že součástí služby dle čl. II. odst. 1 této smlouvy je služba Internetové přípojky.
2. Poskytovatel se zavazuje zajistit takový blok internetových adres, který odpovídá velikosti sítě Zákazníka a jeho velikost je v souladu s pravidly, které pro přidělování internetových adres uplatňuje jejich správce, společnost RIPE NCC.
3. Obdrží-li Poskytovatel stížnost od některého provozovatele počítačové sítě, počítačového systému nebo informačního systému dostupného přes síť Poskytovatele na to, že Zákazník ohrožil bezpečnost dat nebo informačního systému tohoto provozovatele, má právo požadovat od Zákazníka zjednání nápravy. Považuje-li Poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, a Zákazník do **3 pracovních dnů** nesjedná nápravu, má právo přerušit poskytování služeb dle čl. II. odst. 1 této smlouvy Zákazníkovi. V takovém případě Poskytovatel obnoví poskytování služeb dle čl. II. odst. 1 této smlouvy, jakmile se přesvědčí, že Zákazník přijal opatření postačující k vyřešení stížnosti. V případě oprávněnosti takové stížnosti se alikvotní část měsíční ceny sjednané v čl. III. odst. 1 této smlouvy za dobu pozastavení služeb Zákazníkovi nevrací.
4. Smluvní strany prohlašují, že si navzájem poskytnou veškerou potřebnou součinnost k plnění dle této smlouvy a zavazují se vyvinout maximální úsilí k tomu, aby sjednané plnění bylo ve vzájemné spolupráci a součinnosti v maximální možné míře využito.
5. Smluvní strany vedeny zájmem o další spolupráci si výslovně přejí zachovat vztahy podle této smlouvy a zavazují se vykládat veškerá její ustanovení ve prospěch sjednaného smluvního vztahu.
6. Spory a problematické situace vzniklé z této smlouvy, popřípadě z jejího výkladu, se strany zavazují řešit především vzájemným jednáním.
7. Smluvní strany souhlasí se vzájemným uváděním jména obchodní firmy, obecné charakteristiky poskytovaného či odebíraného plnění a formy spolupráce jako reference ve svých komerčních a marketingových materiálech.
8. Je-li kterákoliv ustanovení této smlouvy neplatné či nevykonatelné, případně stane-li se takovým v budoucnu, nedotkne se taková neplatnost nebo nevykonatelnost platnosti či vykonatelnosti ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany v takovém případě vyvinou veškeré úsilí, aby takové vadné ustanovení nahradily ustanovením bezvadným, které se svým účelem nejvíce blíží

ustanovení nahrazovanému. Do doby nahrazení platí, že na vztahy mezi smluvními stranami, které nejsou smluvně upraveny z důvodu neplatnosti některého ustanovení této smlouvy, se použije úprava, obsažená v obecně závazných právních předpisech České republiky.

VI.

1. Tato smlouva je sepsána ve 2 vyhotoveních s platností originálu v jazyce českém, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.
2. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými, vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Smluvní strany po přečtení této smlouvy prohlašují, že smlouva byla sepsána na základě pravdivých informací a souhlasných prohlášení obou smluvních stran, vážně, jasně, srozumitelně, nikoli v tísni a nikoli za podmínek zjevně nevýhodných pro kteroukoli ze smluvních stran, což stvrzují podpisy osob, jež jsou za smluvní strany oprávněny podpisovat a jejichž právo učinit tento právní úkon nebylo nikým omezeno.
4. Tato smlouva obsahuje 3 číslované listy jednostranně tištěného textu a 3 přílohy.
5. Práva a povinnosti touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č.513/1991 Sb., Obchodní zákoník v platném znění a zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - a) **Příloha č.1** - Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti T-Systems PragoNet, a.s.,
 - b) **Příloha č.2** - Kvalita poskytovaných služeb,
 - c) **Příloha č.3** – Specifikace poskytovaných služeb dle čl. II. odst. 1 této smlouvy.

V Praze dne 1.zář 2006


T-Systems PragoNet, a.s.



V Praze dne 1.zář 2006


Kolektory Praha, a.s.
Otakar Čapek, generální ředitel

Kolektory Praha, a.s.
Praha 9, Pešlova 3, čp. 341, PSČ 190 00
IČ: 26 71 41 24
DIČ: CZ26714124
400

Příloha č. 1

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti T-Systems PragoNet, a.s.

Všeobecná ustanovení

1. Všeobecné podmínky stanoví technické, organizační a obchodní podmínky a postupy na jejichž základě T-Systems PragoNet, a.s., poskytuje svým zákazníkům služby elektronických komunikací, a to ve sjednané kvalitě a rozsahu.
2. Všeobecné podmínky jsou veřejně dostupné ve všech obchodních místech T-Systems PragoNet, a.s..
3. Společnost T-Systems PragoNet, a.s. prohlašuje, že je držitelem Osvědčení č.184 ze dne 28.července 2005 vydaného pod č.j. 25850/2005-631 Českým telekomunikačním úřadem týkajícího se výkonu následujících komunikačních činností :
4. a) veřejná síť elektronických komunikací pro televizní a rozhlasové vysílání s územním rozsahem – Praha,
5. b) služby přenosu televizního a rozhlasového vysílání; služba je poskytována jako veřejně dostupná s územním rozsahem – Česká republika,
6. c) služba přenosu dat; služba není poskytována jako veřejně dostupná; územní rozsah – Česká republika.
7. Společnost T-Systems PragoNet, a.s. prohlašuje, že je držitelem Osvědčení o sdělení změny č.360/1 ze dne 5.září 2005 vydaného pod č.j. 31055/2005-631 Českým telekomunikačním úřadem týkajícího se výkonu následujících komunikačních činností :
8. a) veřejná pevná síť elektronických komunikací s územním rozsahem – Česká republika,
9. b) veřejná pevná telefonní síť s územním rozsahem – Česká republika,
10. c) veřejně dostupná telefonní služba; služba je poskytována jako veřejně dostupná s územním rozsahem – Česká republika,
11. d) ostatní hlasové služby; služby jsou poskytovány jako veřejně dostupné s územním rozsahem – Česká republika,
12. e) služby přístupu k síti Internet; služby jsou poskytovány jako veřejně dostupné s územním rozsahem – Česká republika,
13. f) pronájem okruhů; služba není poskytována jako veřejně dostupná; územní rozsah – Česká republika.

Definice pojmů

1. **Poskytovatel** je společnost T-Systems PragoNet, a.s..
2. **Zákazník** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu na poskytování služeb elektronických komunikací.
3. **Smlouva** je písemná dohoda sepsaná Poskytovatelem a Zákazníkem stvrzená podpisem odpovědného či zmocněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.
4. **Obchodní místo** je pracoviště Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera určené pro styk s veřejností.
5. **Datová síť** je soubor technických a programových prostředků Poskytovatele, umožňující poskytování Služby přenosu dat podle příslušných technických standardů ČN, ETS a doporučení ITU – IEEE, či sdružení výrobců.
6. **Uživatelská přípojka** propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem Poskytovatele.
7. **Rozhraní** je a) koncový bod veřejné pevné komunikační sítě, b) rozhraní pro propojování veřejných komunikačních sítí nebo přístup k nim, c) rádiové rozhraní pro cestu rádiových vln mezi rádiovými zařízeními (koncový bod bezdrátových sítí) a jeho technické specifikace.
8. **Ukončovací zařízení** je technické zařízení rozhraní mezi datovou sítí Poskytovatele a koncovým zařízením Zákazníka.

9. **Služba** je služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě mezi nimi uzavřeného smluvního vztahu.
10. **Služba přenosu dat** je Služba spočívající v poskytnutí Služby prostřednictvím vlastní datové sítě Poskytovatele, dle podmínek sjednaných mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
11. **Pronájem okruhů** se rozumí Služba elektronických komunikací spočívající v pronájmu přenosové kapacity mezi koncovými body sítě elektronických komunikací.
12. **Veřejně dostupná telefonní služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číselovacího plánu; tato Služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné či více služeb uvedených v ustanovení § 2 písm. p) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
13. **Předávací protokol** je písemný dokument obsahující záznamy o zřízení či změně služby, závěrečných měřeních zřizované či modifikované Služby a identifikující zařízení Poskytovatele, které bylo předáno Zákazníkovi do užívání v souvislosti se zřizovanou Službou.
14. Služba se považuje za **zřízenou** dnem podpisu Předávacího protokolu Poskytovatelem a Zákazníkem či dnem v Předávacím protokolu uvedeným.
15. **Zrušení Služby** je jednostranný úkon Poskytovatele, kterým je ukončeno poskytování smluvně sjednané Služby.
16. **Změna Služby** je každá Zákazníkem požadovaná změna parametrů nebo kvality Služby.
17. **Porucha Služby** je stav, kdy jeden nebo více parametřů Služby jsou horší než smluvně sjednané technické parametry, nebo stav, kdy je poskytování Služby znemožněno.
18. **Výpadek Služby** je stav Služby, kdy tato přechodně nesplňuje všechny podmínky stanovené v Předávacím protokolu.
19. **Dostupnost Služby** je stanovena jako poměr rozdílu celkového trvání poskytování Služby a trvání Výpadku Služby či Poruchy Služby k celkovému trvání poskytování Služby.
20. **Koncové zařízení Zákazníka** je zařízení Zákazníka, určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s odebráním Služeb. Koncové zařízení Zákazníka není součástí sítě Poskytovatele, nicméně musí splňovat veškeré požadavky platných norem a ustanovení příslušných zákonů v den připojení k síti Poskytovatele.
21. **Koncový bod sítě** je fyzický bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Zákazníka.
22. **Páteř** je základní část přenosové sítě Poskytovatele, propojující jednotlivé spojovací uzly sítě.
23. **Přístupové vedení** je takové vedení, které propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem přenosové sítě Poskytovatele.
24. **Ukončení okruhu** je rozhraní mezi okruhem a Koncovým zařízením Zákazníka.
25. **Okruh s digitálním rozhraním** je souhrn přenosových prostředků umožňujících obousměrný přenos digitálních signálů mezi dvěma body, zakončený na obou koncích digitálním ukončením okruhu.
26. **Dohledové centrum (SMC – Service Management Centre)** je organizační složka Poskytovatele, která nepřetržitě sleduje stav sítě Poskytovatele a komunikuje se Zákazníky, kterým Poskytovatel poskytuje své Služby, a řídí servisní zásahy v síti.
27. **Právní a reklamační oddělení** je organizační složka Poskytovatele, která přijímá a vyřizuje Reklamace podávané Zákazníkem.
28. **Reklamace** je uplatnění práv Zákazníků služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem u Právního a reklamačního oddělení Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování příslušné Služby. Reklamace může směřovat proti rozsahu, kvalitě a ceně poskytované Služby.
29. **Námítka** podání Zákazníka Veřejně dostupné služby elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu, týkající se návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace ze strany Poskytovatele; toto podání je oprávněn Zákazník podat nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.
30. **Vadně poskytnutá činnost elektronických komunikací**, je taková činnost, která byla Poskytovatelem Zákazníkovi poskytnuta tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně, úředně či zákonně stanoveným podmínkám.
31. **Jednorázová cena za zřízení Služby** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou uhradí Zákazník Poskytovateli v souvislosti se zahájením poskytování smluvně sjednané Služby.
32. **Měsíční cena** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou hradí Zákazník Poskytovateli za každý kalendářní měsíc Poskytovatelem poskytované Služby sjednané

v příslušné smlouvě. Měsíční cena je součtem ceny za objemově zpoplatňované Služby, paušální ceny za poskytované Služby a ceny za jednorázově poskytnuté Služby v průběhu daného měsíce.

33. **Jednotková cena za minutu hovoru** je cena za jednu minutu hovoru jednoznačně stanovená pro každý druh telefonního hovoru v závislosti na době uskutečnění hovoru a na cenovém plánu přiřazeném každé telefonní stanici. Jednotkovou cenu za minutu hovoru doplňuje časový interval a minimální délka hovoru podléhající zpoplatnění.
34. **Platební doklad** je doklad s označením „Vyúčtování služby elektronických komunikací“, jehož prostřednictvím Poskytovatel účtuje Zákazníkům ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací. Platební doklad vystavuje Poskytovatel ve formě daňového dokladu ve smyslu ustanovení § 28 zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (DPH), v platném znění.
35. **Český telekomunikační úřad** je ústřední správní úřad zřízený zákonem pro výkon státní správy ve věcech zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.
36. **Místní telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky téhož telefonního obvodu (TO) veřejné pevné komunikační sítě.
37. **Dálkové telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky různých telefonních obvodů (TO) veřejné pevné komunikační sítě.
38. **Telefonním obvodem (TO)** se rozumí území, které je zpravidla totožné s územím kraje.
39. **Služba s přidanou hodnotou** je jakákoli Služba pro níž je potřebné zpracování provozních údajů nebo lokalizačních údajů jiných než provozních, nad rámec toho, co je nezbytné pro přenos zprávy nebo její účtování.
40. **Telefonní hovor** je uskutečněné spojení mezi dvěma, případně více Koncovými body, jež jsou součástí stejné, nebo i rozdílných pevných a mobilních Veřejných komunikačních sítí, zabezpečujících přepravu mluvené řeči a dalších druhů komunikace (např. přenos dat) v hovorovém pásmu prostřednictvím Koncových zařízení.
41. **Telefonní stanice** je soubor technických, provozních a organizačních prostředků, umožňujících v návaznosti na Veřejnou komunikační síť využívat Veřejně dostupnou telefonní službu dle stanovených podmínek.
42. **Činnosti elektronických komunikací** jsou činnosti související s výstavbou a provozem Veřejné komunikační sítě a poskytováním služby elektronických komunikací, zřizováním, změnou, obnovou, údržbou a provozem elektronického komunikačního zařízení.
43. **Síť elektronických komunikací** jsou přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.
44. **Elektronické komunikační zařízení** je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.
45. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize.
46. **Veřejná komunikační síť** je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
47. **Závada, porucha na elektronickém komunikačním zařízení** je fyzický stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení za sjednaným účelem specifikovaným ve Smlouvě uzavřené Poskytovatelem a Zákazníkem.

Smluvní vztah

1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká na základě písemné dohody – **Smlouvy** sepsané Poskytovatelem a Zákazníkem, stvrzené podpisem oprávněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.
2. Smluvní vztah může být sjednán jak na dobu určitou, tak neurčitou.
3. Smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.
4. Smlouvu lze v průběhu účinnosti smluvního vztahu měnit a doplňovat výhradně písemně, formou vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran.

5. Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou končí :
 - a) uplynutím sjednané doby,
 - b) na základě písemné dohody smluvních stran,
 - c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
6. Smluvní vztah sjednaný na dobu neurčitou končí :
 - a) na základě písemné dohody smluvních stran,
 - b) uplynutím smluvně sjednané výpovědní lhůty, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena příslušné smluvní straně; podat výpověď lze v tomto případě i bez udání důvodů,
 - c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
7. Převod smluvně sjednaných práv a povinností ze Zákazníka na třetí osobu lze výhradně na základě písemně sepsané Smlouvy o převodu práv a povinností sepsané Poskytovatelem, Zákazníkem a třetí osobou, na kterou jsou práva a povinnosti převáděna.
8. Pro doručování písemností v rámci smluvního vztahu platí ustanovení §§ 46 a 47 Občanského soudního řádu.
9. V případě, že Zákazník neuhradí sjednanou jednorázovou cenu za zřízení služby či měsíční cenu do 30 kalendářních dní od sjednaného termínu splatnosti, může Poskytovatel po předchozím písemném upozornění Zákazníka, nejdříve však 14 kalendářních dní po jeho doručení Zákazníkovi, pozastavit poskytování příslušné Služby, a to až do uhrazení dlužné částky; pozastavení poskytování příslušné Služby není přitom posuzováno jako výpadek Služby. Neuhradí-li Zákazník dlužnou částku ani ve lhůtě dalších 30 kalendářních dní od doručení dalšího písemného upozornění, může Poskytovatel od Smlouvy jednostranně odstoupit. Stejně právo má Poskytovatel i v případě soustavně opožděného placení měsíční ceny Zákazníkem či soustavného neplacení měsíční ceny Zákazníkem. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování měsíční ceny po lhůtě splatnosti, soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování měsíční ceny. Odstoupení nabývá účinnosti dnem jeho doručení Zákazníkovi. Poskytovatel je současně oprávněn vymáhat po Zákazníkovi uhrazení prokazatelně vzniklé škody.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek sjednaných ve Smlouvě, v souladu s technickou specifikací Služby a těmito Všeobecnými podmínkami.
2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování sjednané Služby v termínu stanoveném Smlouvou.
3. Poskytovatel se zavazuje udržovat své technické prostředky, jež slouží k poskytování Služby, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz.
4. Poskytovatel poskytuje nepřetržitou službu pro oznamování případných výpadků Služby a hlášení požadavků na servisní zásah na stanovených telefonních a faxových číslech SMC, která jsou uvedena v čl. VI. bod 1 těchto Všeobecných podmínek. Tato čísla je Poskytovatel oprávněn měnit jednostranným rozhodnutím s tím, že případnou změnu písemně oznámí Zákazníkovi nejméně **15 pracovních dnů** předem.
5. Poskytovatel se zavazuje nepřetržitě sledovat stav poskytované Služby a v případě poruchy zahájit bez prodlení práce na jejím odstranění.
6. Při odstraňování poruchy je Poskytovatel oprávněn využít i plnění třetí osoby. Poskytovatel je při odstraňování poruchy oprávněn ke vstupu do prostor ve kterých je umístěna příslušná technologie Zákazníka, a to za přítomnosti osoby zmocněné Zákazníkem. Pokud Zákazník nezajistí nutnou součinnost, nebo ji zajistí v prodlení, Poskytovatel je oprávněn odepřít Zákazníkovi vrácení poměrné části měsíční ceny za nedodanou Službu.
7. Poskytovatel je povinen při činnostech spojených s poskytováním Služby dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a zásady protipožární ochrany, podle obecně závazných právních předpisů.
8. Náhradní plnění Poskytovatel neposkytuje a Zákazník jej nemůže vyžadovat, s výjimkou případu, kdy je tak sjednáno ve Smlouvě.
9. Zákazník je povinen strpět omezení v rozsahu nezbytně nutném pro provedení kontroly, údržby či oprav v rámci poskytování Služby.
10. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služeb, pokud je to nezbytné v důsledku přestavby technického zařízení, měření, odstraňování poruch, zásahu vyšší moci a

na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných státních opatření či z jiných důležitých státních zájmů.

11. Poskytovatel je povinen písemně oznámit Zákazníkovi termín a rozsah výluky Služby, a to za účelem plánované údržby. Toto nahlášení musí být Poskytovatelem provedeno nejpozději **5 pracovních dní** před datem výluky. Takové výluky budou vždy probíhat v písemně sjednaných termínech. Takto smluvně sjednaná doba plánované a písemně nahlášené výluky se nezapočítává do procentuální dostupnosti Služby.
12. Zákazník je povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného odkladu všechny závady a vady, které vznikly při poskytování Služeb a potřebu všech oprav souvisejících s poskytováním Služby. Při porušení této povinnosti Zákazník odpovídá za škody tím způsobené.
13. Zákazník je povinen zajistit v rámci smluvního vztahu /nedohodne-li se s Poskytovatelem jinak/ písemné souhlasy všech majitelů, resp. správců dotčených nemovitostí s instalací a provozem komunikačního vedení a případně technických prostředků nutných k poskytování smluvně sjednané Služby a předat Poskytovateli tyto písemné souhlasy na příslušném formuláři, jehož vzor předá Poskytovatel Zákazníkovi, a to ve smluvně sjednaném termínu, vždy však ještě před zahájením poskytování konkrétní Služby.
14. Zákazník je povinen zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele popř. technických prostředků Zákazníka či třetích stran, které byly v rámci této Smlouvy převzaty Poskytovatelem do správy. Pokud dojde z viny Zákazníka k prodloužení doby výpadku (např. nevpuštění do objektu, apod.), tato doba se nebude započítávat do celkové doby výpadku a tedy ani případně penalizovat za nedodržení kvality Služeb z výše uvedeného důvodu. Zaměstnanci Poskytovatele jsou povinni se vždy Zákazníkovi prokázat služebním průkazem Poskytovatele. Zákazník má právo ověřit si platnost průkazu či písemné pověření třetích osob na telefonních číslech SMC.
15. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby řádně pečovat o zde umístěné technické prostředky Poskytovatele, popř. vlastní technické prostředky, které byly v rámci smlouvy převzaty Poskytovatelem do správy, zejména zajistit, aby klimatické podmínky prostor ve kterých je umístěna technologie Poskytovatele odpovídaly provozním podmínkám těchto zařízení. Požadované klimatické podmínky prostor budou vždy uvedeny v předávacím protokolu Služby.
16. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby poskytnout energetické napájení pro provoz ukončujícího zařízení okruhu dle požadavků Poskytovatele specifikovaných v předávacím protokolu Služby.
17. V případě, že Zákazník povinnosti uvedené v bodech 15. a 16. nesplní, čímž dojde k poškození ukončujícího zařízení Poskytovatele, nese za tuto škodu zodpovědnost Zákazník a Služba není chápána jako nedostupná.
18. Zákazník je povinen využívat Služby jen způsobem dohodnutým ve Smlouvě a dbát, aby na zařízení Poskytovatele nevznikla škoda. Stejně tak je povinen zajistit, aby komunikační zařízení, která připojuje k zařízení Poskytovatele, splňovala obecně závazné právní předpisy České republiky. Zákazník odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činností zařízení, která Zákazník připojil k zařízením Poskytovatele, s výjimkou okolností vylučujících odpovědnost, jak jsou specifikovány v § 374 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník v platném znění.
19. Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu přenechat Službu nebo její část do užívání třetí osobě. Tento souhlas se nevyžaduje v případě, že Zákazník je poskytovatelem jiných Služeb s přidanou hodnotou ke Službě.
20. Poskytovatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím, pokud k tomu nedošlo z důvodu porušení povinnosti Poskytovatele.
21. Zákazník je povinen po ukončení Smlouvy bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá technická zařízení a jiné věci a rovněž přestat využívat práva, která mu byla od Poskytovatele poskytnuta za účelem řádného provozování Služeb dle Smlouvy.
22. Poskytovatel není povinen uhrazovat Zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby či vadného poskytnutí Služby. Je však povinen v daném případě postupovat dle ustanovení § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.
23. Poskytovatel je povinen uhradit Zákazníkovi veškeré prokazatelně vzniklé škody způsobené mu v rámci poskytování smluvně sjednané Služby s výjimkou případů uvedených v bodě 22. čl. IV. těchto Všeobecných podmínek.
24. Poskytovatel je oprávněn tyto Všeobecné podmínky jednostranně měnit, je však povinen nejpozději **90 kalendářních dnů** předem tuto skutečnost oznámit Zákazníkům. Toto oznámení

provede uveřejněním ve všech svých provozovnách a na své internetové adrese <http://www.pragonet.cz>. V případě, že Zákazník nesouhlasí se změnou těchto Všeobecných podmínek je oprávněn ukončit Smlouvu s účinností ke dni nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek.

25. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli náhradu škody vzniklé v případě provedení neoprávněného zásahu do jím svěřených technických prostředků Poskytovatele.
26. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli částku **5 250,-Kč** za každou započatou hodinu od nástupu servisní čety Poskytovatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku Zákazníka (ohlášení poruchy nebo výpadku služby dle čl. VI. Všeobecných podmínek) a který se následně ukázal jako neopodstatněný tj. porucha prokazatelně nebyla shledána ve službě Poskytovatele.
27. Poskytovatel je povinen zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytovaných Služeb s ohledem na ochranu osobních údajů Zákazníka (je-li Zákazník fyzická osoba) v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., ochranu provozních a lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služeb.
28. Poskytovatel prohlašuje, že pro zajištění ochrany údajů a důvěrnosti komunikací podle bodu 27. tohoto článku Všeobecných podmínek zpracoval vnitřní technicko-organizační předpis.

Reklamáce služeb, smluvní pokuty

1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.
2. Reklamáce na vyúčtování ceny se uplatňuje písemně na adrese „Právní a reklamační oddělení T-Systems PragoNet, a.s., Na Pankráci 1685/19, 140 21 Praha 4“, a to do **60 kalendářních dnů** ode dne doručení příslušného účetního dokladu, jinak právo na reklamaci zanikne. Uplatnění reklamáce proti výši účtovaných cen nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit vyúčtovanou cenu v plné výši k datu splatnosti.
3. Reklamáce na poskytovanou službu se uplatňuje písemně na adrese „Právní a reklamační oddělení T-Systems PragoNet, a.s., Na Pankráci 1685/19, 140 21 Praha 4“, a to do **60 kalendářních dnů** ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne.
4. Poskytovatel rozhodne o reklamaci do **30 pracovních dnů** po jejím obdržení a o výsledku zašle Zákazníkovi písemnou zprávu. Vyžaduje-li vyřízení reklamáce projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do **60 kalendářních dnů** ode dne jejího obdržení.
5. V případě, že výsledkem reklamáce je zjištění již zaplaceného přeplatku na straně Zákazníka nebo je Zákazníkovi přiznána smluvní pokuta za nedodání příslušných Služeb ve sjednané kvalitě, bude takováto částka odečtena od ceny účtované Zákazníkovi za poskytované služby v nejbližším následujícím účetním termínu.
6. Reklamáce a stížnosti na kvalitu poskytovaných Služeb a nahlášení případných poruch lze operativně uplatnit 24 hodin denně po všechny dny v roce na SMC Poskytovatele, způsobem popsaným v čl. VI. těchto Všeobecných podmínek.
7. V případě, že dostupnost Služby bude v kalendářním měsíci nižší než smluvně sjednaná dostupnost Služby, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli snížení měsíční paušální ceny dotčené Služby o **1/720** za každou započatou hodinu trvání výpadku Služby. Dále je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši uvedené v dané Smlouvě. Požadavek na snížení měsíční ceny či na uhrazení smluvní pokuty musí Zákazník uplatnit písemně nejpozději do **60 kalendářních dnů** ode dne kdy obdržel daňový doklad, který neobsahoval snížení měsíční ceny či smluvní pokutu, jinak tento nárok zaniká. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku Služby do ukončení výpadku Služby. Tohoto závazku se Poskytovatel zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním Zákazníka. Částka, o kterou má být snížena měsíční cena, bude buď odečtena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny, nebo dobropisována a vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zákazníka. Smluvní pokutu uhradí Poskytovatel Zákazníkovi na základě faktury s termínem splatnosti 30 dní ode dne doručení.
8. Za snížení dostupnosti poskytované Služby se nepovažují případy kdy :
 - a) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy či z těchto Všeobecných podmínek,
 - b) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení správních orgánů (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoliv dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro provedení opravy či výměny

zařízení Poskytovatele, která slouží k poskytování sjednaných Služeb a jejichž porucha či poškození zapříčinilo snížení dostupnosti Služeb,

- c) se jedná o „vyšší moc“ přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují veškeré smluvně sjednané lhůty. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, exploze či sesuvy půdy.

Hlášení poruch

1. SMC slouží pro ohlašování poruch a předávání požadavků na servisní podporu či součinnost Poskytovatele. Je dostupné nepřetržitě 24 hodin denně všechny dny v roce. Veškeré hovory uskutečněné prostřednictvím telefonních linek SMC jsou nahrávány. V případě nesrovnalostí týkajících se nahlášení poruchy Zákazníkem je rozhodující nahlášení poruchy zaznamenané na dispečerském záznamovém zařízení SMC.
2. V případě výskytu poruchy poskytovaných Služeb komunikuje Zákazník s SMC Poskytovatele formalizovaným způsobem. Používané formuláře jsou dvojjazyčné (česky a anglicky), vzory formulářů jsou Zákazníkovi k dispozici v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele. Forma komunikace je telefonicky či pomocí faxových zpráv nebo e-mailem. Jako průkazná jsou akceptována hlášení provedená telefonicky na telefonní čísla +420 236 099 777 či +420 272 732 080.
3. Zákazník, v případě zjištění poruchy Služby, sdělí Poskytovateli své identifikační údaje, jméno zodpovědného zaměstnance Zákazníka který hlášení zadal, telefonní číslo, číslo faxu, číslo poruchy (identifikace poruchy) dle evidence Zákazníka – volitelně, čas zjištění poruchy, seznam dotčených Služeb (kódy Služeb dle předávacího protokolu) a popis poruchy. Poskytovatel potvrdí, že obdržel a porozuměl hlášení o poruše.
4. Poskytovatel po vymezení poruchy ve své síti informuje Zákazníka o předpokládané příčině poruchy a předpokládané době odstranění poruchy. Poté Poskytovatel provede odstranění poruchy.
5. V případě, že dojde k překročení předpokládané doby odstranění poruchy nebo bylo na základě nových skutečností zjištěno, že doba potřebná pro odstranění poruchy bude delší, než bylo původně předpokládáno, informuje Poskytovatel o nových skutečnostech Zákazníka. Obsah zprávy koresponduje s původním hlášením o poruše, navíc jsou uvedeny následující údaje - vysvětlení důvodu prodloužení doby odstranění poruchy, předpokládané trvání prodloužení doby odstranění poruchy a v případě potřeby žádost o součinnost Zákazníka při odstranění poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrdí příjem opětovného hlášení o poruše.
6. Po odstranění poruchy informuje Poskytovatel Zákazníka o čase odstranění poruchy, době trvání poruchy a příčině poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrzuje přijetí hlášení o odstranění poruchy.

Cena, platební podmínky, úrok z prodlení

1. Za poskytování smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen platit Poskytovateli měsíční cenu, která je stanovena dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskytovatelem připočtena DPH dle platných právních předpisů.
2. Za zřízení smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou cenu za zřízení Služby, která je stanovena dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskytovatelem připočtena DPH dle platných právních předpisů.
3. Jednorázovou cenu za zřízení Služby je Zákazník povinen uhradit bankovním převodem na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn tento daňový doklad vystavit ihned po podpisu příslušné Smlouvy s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.
4. Měsíční cenu je Zákazník povinen hradit bankovním převodem na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn tento daňový doklad vystavit vždy nejdříve k 1. kalendářnímu dni měsíce následujícího po měsíci ve kterém byla Služba poskytována s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.

5. Rozhodná doba pro počátek platby měsíční ceny počíná běžet dnem zahájení poskytování Služby. O zahájení poskytování Služby sepíší smluvní strany Předávací protokol, jehož součástí je datum zahájení poskytování Služby.
6. V případě, že příslušný daňový doklad neobsahuje sjednané náležitosti je Zákazník oprávněn vrátit jej ve lhůtě splatnosti Poskytovateli k opravě nebo k doplnění. Vracením daňového dokladu se staví běh lhůty jeho splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem, kdy je Zákazníkovi doručen opravený nebo doplněný daňový doklad.
7. V případě, že Zákazník nedodrží sjednaný termín splatnosti faktury – daňového dokladu, je Zákazník v prodlení a zaplatí ve prospěch Poskytovatele úrok z prodlení, jehož výše je v souladu s nařízením vlády ČR č.163/2005 Sb., stanovena na roční úrokovou sazbu ve výši repo sazby stanovené Českou národní bankou, zvýšené o sedm procentních bodů, platné v první den příslušného kalendářního pololetí, v němž trvá prodlení příslušní smluvní strany, a to na základě daňového dokladu.

Případy přerušení poskytování Služby, vyšší moc

1. Poskytovatel je oprávněn omezit, nebo přerušit poskytování Služby v případech, kdy Zákazník závažně poruší ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.
2. Poskytovatel smí přistoupit k omezení nebo přerušení poskytování Služby až po marném uplynutí lhůty, stanovené jím Zákazníkovi pro opatření k dodržení závazků, vyplývajících ze Smlouvy nebo Všeobecných podmínek. Lhůtu stanoví Poskytovatel v písemném oznámení, prokazatelně doručeném Zákazníkovi na jeho adresu.
3. Za závažné porušení závazků Zákazníka se považuje zejména:
 - a) nezaplacení měsíční ceny či jiného plnění vztahujícího se ke Smlouvě ve stanovené lhůtě splatnosti,
 - b) úmyslné zkrácení smluvně stanovené platby Poskytovateli,
 - c) svévolná změna nebo poškození technického zařízení Poskytovatele instalovaného na straně zákaznického rozhraní,
 - d) neumožnění přístupu zaměstnancům Poskytovatele ke koncovému zařízení instalovanému na straně Zákazníka, za předpokladu, že bude Zákazník Poskytovatelem předem o plánovaném vstupu informován a zaměstnanci se prokáží doklady o oprávnění ke vstupu k zařízení,
 - e) svévolné připojení neschváleného koncového zařízení ze strany Zákazníka,
 - f) neoznámení změny identifikačních údajů vztahujících se k osobě Zákazníka.
4. Poskytovatel neodpovídá za případné škody nebo újmu vzniklou Zákazníkovi v důsledku omezení nebo přerušení poskytování Služby podle čl. VIII. Všeobecných podmínek.
5. Omezení nebo přerušení poskytování Služby nezbavuje Zákazníka povinnosti uhradit doposud odebrané Služby od Poskytovatele.
6. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případech, kdy je jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena nebo znemožněna objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předpovídat nebo jí zabránit (vyšší moc).

Ochrana obchodního tajemství, důvěrné informace

1. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni veškeré informace dle ustanovení § 271 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník a informace, které jsou předmětem obchodního tajemství, předané v jakékoliv podobě, vážící se k dané Smlouvě zachovávat v tajnosti a nejsou oprávněni je bez souhlasu druhé smluvní strany sdělovat třetím stranám.
2. Obchodní tajemství ve smyslu § 17 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník tvoří veškeré skutečnosti obchodní, výrobní či technické povahy související se společností Poskytovatele a Zákazníka, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, mají být podle vůle příslušné smluvní strany utajeny a příslušná smluvní strana odpovídajícím způsobem jejich utajení zajišťuje a které jsou předávány mezi smluvními stranami v pracovním styku a jsou takto označeny.
3. Důvěrnými informacemi ve smyslu § 271 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník jsou informace, které smluvní strany takto označily a které si navzájem poskytly při jednání o uzavření dané Smlouvy, přičemž smluvní strana, které byly tyto informace poskytnuty, je nesmí prozradit třetí osobě a ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, a to bez ohledu na to, zda dojde k uzavření dané Smlouvy, či nikoli.

4. Poskytovatel a Zákazník jsou oprávněni všechny skutečnosti spadající do oblasti obchodního tajemství a důvěrné informace podle § 271 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník použít pouze pro činnosti související s přípravou a plněním dané Smlouvy, a nesmí je dále rozšiřovat nebo reprodukovat či zpřístupnit je třetí straně. Současně jsou Poskytovatel a Zákazník povinni zabezpečit, aby převzaté dokumenty, obsahující obchodní tajemství nebo důvěrné informace, byly řádně evidovány.
5. Povinnosti uvedené v bodech 1. až 4. tohoto článku Všeobecných podmínek nejsou Poskytovatelem či Zákazníkem porušeny, jestliže utajované skutečnosti:
 - a) byly písemným souhlasem druhé smluvní strany uvolněny od těchto omezení,
 - b) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než je zanedbání povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - c) jsou na vyžádání poskytnuty soudu, státnímu zastupitelství nebo věcně příslušnému správnímu orgánu na základě zákona,
 - d) jsou na vyžádání poskytnuty auditorům nebo osobám, které poskytují poradenské služby bezprostředně související s danou Smlouvou.
6. Za porušení obchodního tajemství se nepovažuje vzájemné uvádění obchodní firmy smluvní strany jako reference v komerčních a marketingových materiálech.
7. Poskytnutí všech informací spadajících do oblasti obchodního tajemství nebo důvěrných informací nezakládá žádné právo na licenci, ochrannou známku nebo patent, právo užití nebo šíření autorského díla, ani jakékoliv jiné právo duševního nebo průmyslového vlastnictví. Informace, které mohou být zveřejněny kteroukoliv ze smluvních stran, a to za předpokladu udělení souhlasu druhé smluvní strany nebo způsobem, který je v souladu s danou Smlouvou, nebudou obsahovat žádné údaje, záruky, jistiny, ručení nebo stimuly jakéhokoliv druhu, které jsou v rozporu s právy ochranných známek, patentovými právy, autorskými právy nebo nějakými dalšími právy duševního vlastnictví zveřejňující strany nebo jejich dceřiných společností.
8. Poskytovatel i Zákazník jsou oprávněni získávat informace o skutečnostech, které jsou předmětem § 87 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích pouze pro pracovní účely, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu.
9. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni při plnění předmětu smluvního vztahu postupovat se zabezpečením ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrností komunikací dle § 88 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.
2. Zákazník souhlasí s náhradou případných nezákonných, neplatných nebo nevynutitelných ustanovení dané Smlouvy takovými ustanoveními, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Smlouvy.
3. Tyto Všeobecné podmínky platí pro Služby poskytované na území České republiky. Pokud je součástí Služby i plnění mimo území České republiky pak tyto Všeobecné podmínky platí jen pro část Služby umístěnou na území České republiky.
4. Pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy na straně jedné a Všeobecnými podmínkami, Technickou a cenovou specifikací Služby či dalšími přílohami Smlouvy, mají vždy přednost ustanovení Smlouvy. Pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Všeobecných podmínek a Technickou a cenovou specifikací Služby, mají přednost ustanovení Technické a cenové specifikace Služby před ustanoveními Všeobecných podmínek.
5. Veškeré majetkové spory, které vzniknou z řádně sjednaného smluvního vztahu a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním smluvních stran, budou předloženy k rozhodnutí Rozhodčímu soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky. Rozhodčí řízení se bude konat v Praze a bude vedeno podle platného Řádu výše uvedeného Rozhodčího soudu. Návrh na zahájení rozhodčího řízení je oprávněna podat kterákoliv ze smluvních stran.
6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 15. února 2006.

Ing. Michal Hátle, CSc., v.r.
generální ředitel

Příloha č. 2 Kvalita poskytovaných služeb

I. Kvalita služby "Standard"

Poskytovatel garantuje Zákazníkovi minimální měsíční dostupnost služeb na úrovni **99,6%**. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti služby je sjednána takto:

Měsíční dostupnost služby	Pokuta z měsíční ceny za dotčenou službu
99,6 % a vyšší	0 %
99,5 % - 99,0 %	5 %
98,9 % - 98,0 %	10 %
97,9 % - 97,0 %	15 %
96,9 % - 96,0 %	20 %
nižší než 96,0 %	30 %

II. Kvalita služby „Premium“

Poskytovatel garantuje Zákazníkovi minimální měsíční dostupnost služeb na úrovni **99,9%**. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti služby je sjednána takto:

Měsíční dostupnost služby	Pokuta z měsíční ceny za dotčenou službu
99,9 % a vyšší	0 %
99,8 % - 99,5 %	5 %
99,4 % - 99,0 %	10 %
98,9 % - 97,5 %	15 %
97,4 % - 96,0 %	20 %
nižší než 96,0 %	30 %

III. Výpočet měsíční dostupnosti služby

1. Měsíční dostupnost služby se vypočte podle následujícího vztahu:

$$D_m = (T_{ok} - T_{err}) / T_{ok} * 100$$

kde:

D_m je měsíční dostupnost služby v %

T_{err} je součet všech poruchových časů dob nedostupnosti za sledované období

T_{ok} je celková doba po kterou byla dostupnost sledována, nebo též doba provozování služby

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na jedno desetinné místo. Dobou nedostupnosti je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém byla služba ve stavu poruchy ze zavinění Poskytovatele.

2. Poruchou služby se rozumí stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou v rozporu s parametry sjednanými ve specifikaci služby a v Předávacím protokolu.
3. Do doby nedostupnosti se nezapočítává porucha způsobená výpadkem napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě ukončení služby, které zajišťuje Zákazník. Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba poruchy způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal

a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy poruchy. Plánovaná doba údržby musí být nahlášena nejméně týden nejpozději 14 kalendářních dní před plánovanou událostí a maximální doba údržby nesmí přesáhnout čtyři hodiny měsíčně. Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení Zákazníkem v souladu s Popisem procesu odstranění poruchy.

4. Dobou odezvy se rozumí doba mezi začátkem poruchy a informováním Zákazníka o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o přepokládané době jejího ukončení.
5. Servisní zásah je výkon prací, vedoucí k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby, ať už náhradou nebo odstraněním poruchy na přenosovém zařízení či přenosovém médiu.
6. Pokud je při servisním zásahu nutný přístup zaměstnanců Poskytovatele k telekomunikačnímu zařízení umístěnému v prostorách Zákazníka, je Zákazník povinen tento přístup umožnit. Pokud Zákazník tento přístup neumožní, je pozastaveno počítání doby nedostupnosti. Od okamžiku umožnění přístupu zaměstnanců Poskytovatele k telekomunikačnímu zařízení je pak obnoveno načítání délky doby nedostupnosti.

Příloha č.3

Specifikace služby Internetová přípojka IA

Místo připojení

Název organizace	Kolektory Praha, a.s.	401
Ulice	Pešlova	402
č.o./č.p	341/3	403
Obec	Praha 9 - Vysočany	404
PSČ	190 00	405
Patro	3.	406
Místnost	301	407

Parametry služby

Kód služby ①	400	Protokol (Tabulka 1)	PPP	411
Typ rozhraní (Tabulka 1)	10BaseT, Full-duplex	Konektor	RJ-45F (Ethernet)	412
Požadovaná velikost Bloku veřejných IP adres	Čtyři veřejné IP adresy	Služba včetně CE směrovače	Ano	417
Paušální způsob tarifikace 989	Paušální kapacita ②	4 Mb/s		408
	Maximální kapacita ④	-		430
	Paušální objem dat ⑤	-		432

Kvalita služby	Standard			985
Jednorázová cena za zřízení ③	dle smlouvy	Měsíční cena ③	dle smlouvy	988
Cena za každý využitý 1Mbps nad paušální kapacitu ③ ④			-	990
Cena za každý využitý 1GB dat nad paušální objem ③ ⑤			-	991

Kontaktní osoba zodpovědná ve věci předání/převzetí

Jméno a příjmení	Filip Šilhavý	315	E-mail	silhavyf@kolektory.cz	316
Telefon	737 222 197	317	Fax	272 184 527	

① vyplňuje se pouze při změně a zrušení služby

② při kvalitě služby Premium/ Dual Access Pro je uvedena celková kapacita připojení

③ Cena je uvedena bez DPH

④ Hodnota je uvedena pouze pokud je zvolen typ tarifikace „95% metoda“

⑤ Hodnota je uvedena pouze pokud je zvolen typ tarifikace „Objemová“

Tabulka 1 – možné parametry služby

Rychlost připojení	Rozhraní	Protokol
64 kb/s až do 2 Mb/s	V.35, X.21, G.703/G.704 sym. (120 Ohm)	PPP, HDLC
2 Mb/s (E1)	V.35, X.21, G.703 sym. (120 Ohm)	PPP, HDLC
(n x E1) 4 Mb/s až do 16 Mb/s	G.703 sym. (120 Ohm)	IMA
10 Mb/s, 100 Mb/s, 1 Gb/s (Ethernet)	10BASE-T, 100BASE-TX, 1000BASE-TX, 1000BASE-LX	IEEE802.3, 802.3u, 802.3ab, 802.3z
34 Mb/s (E3)	G.703 coax. nesym. (75 Ohm)	PPP, ATM
155 Mb/s (STM-1, OC-3)	S-1.1, G.703 coax. nesym. (75 Ohm)	ATM, POS