

SMLOUVA o poskytování služeb

číslo: R 142/00/13

v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a podle obchodního
zákoníku č. 513/1991 Sb. v platném znění na zajištění

„Zajištění datových služeb pro propojení poboček do počítačové sítě a připojení do sítě Internet“

I. Smluvní strany

Společnost: **ARMÁDNÍ SERVISNÍ, příspěvková organizace**
Se sídlem: Podbabská 1589/1, 160 00 Praha 6 - Dejvice
Jejíž jménem jedná: ředitelka Ing. Dagmar Kynclová, MBA.
IČ: 60460580
DIČ: CZ60460580
Bankovní spojení: ČNB, Na Příkopě 28, Praha 1
Číslo účtu: 30523881/0710
ID datové schránky: dugmkm6

dále jen „Objednatel“

a

Společnost: Česká Radiokomunikace a.s.
Se sídlem: Skokanská 2117/1, Praha 6, 169 00
Zastoupená: Josef Jirák, na základě pověření
IČ: 24738875
DIČ: CZ24738875
Zapsaný v obchodním rejstříku u: Městského soudu v Praze, spisová zn. B 16505
Bankovní spojení: ING BANK N.V.
Číslo účtu: 1000347105/3500
ID datové schránky: g74ug4f

dále jen „Poskytovatel“

po vzájemné dohodě uzavírají tuto smlouvu na veřejnou zakázku, čímž se Poskytovatel zavazuje k poskytnutí služeb, specifikovaných v čl. II. této smlouvy a Objednatel k zajištění úhrady ceny za jejich provedení dle čl. III. této smlouvy, a to za podmínek dále ve smlouvě uvedených.

II. Předmět plnění

Předmětem veřejné zakázky je zajištění datových služeb pro propojení jednotlivých poboček společnosti do počítačové sítě VPN a připojení do sítě Internet.

2.1 Rozsah předmětu zakázky:

Požadavky na propojení sítí

Požadujeme zachovat adresaci a propojení sítí, jaké je ve stávajícím stavu. Rozdíl je v propojení obou poboček v Praze (Podbabská 1589/1 a Pod Juliskou 2151/7), kde lze realizovat i jiný typ připojení (například mikrovlnný spoj, je zde přímá viditelnost na obě budovy). Na centrálním pracovišti v Praze musí být brána VPN a brána do Internetu realizována buďto fyzicky odděleně přes 2 samostatné RJ45 konektory na routeru, a nebo virtuálně přes VLAN. V období od 01.07. do 30.08. proběhne migrace serverů na poskytovatele Cloud Computingu, čímž vznikne další virtuální pobočka. Je podmínkou budoucí spolupráce s poskytovatelem Cloud Computing na zajištění VPN.

Požadavky na parametry datových služeb

- a) Rychlost připojení – viz tabulka níže.
- b) Propojení pomocí služby MPLS VPN s podporou QoS.
- c) Zakončení datového okruhu koncovkou RJ45
- d) Jedna pevná veřejná IPv4 adresa na každou pobočku s výjimkou pobočky Praha, Pod Juliskou 2151/7.
- e) Obě pobočky v Praze - adresy Podbabská 1589/1 a Pod Juliskou 2151/7 - musí být spojeny do stejné IP sítě.
- f) Pro centrálu v Praze požadujeme záložní připojení s minimální kapacitou 20Mbit/s.
- g) Služba MPLS VPN musí naplňovat následující minimální parametry:

Ztrátovost paketů	0,5%
Zpoždění (One Way Delay)	50 ms
Jitter	10 ms

- h) Mělo by být k dispozici minimálně 5 tříd QoS a transparentní přenos DSCP značek

Tabulka - Seznam poboček a požadované rychlosti připojení.

Pořad. číslo	Adresa pobočky	Minimální požadovaná rychlost v Mbps download/upload
1	Praha, Podbabská 1589/1 - centrální pracoviště	100/100
2	Praha, Podbabská 1589/1 – záložní linka	20/20
3	Praha, Pod Juliskou 2151/7	16/16
4	Brno, Dobrovského 2549/27	8/8
5	Pardubice, Teplého 2796	8/8
6	Olomouc, Křižíkova 887/2	8/8
7	Litoměřice, 5. května 76/11	5/5
8	Plzeň, Čelakovského 2166/11	5/5

Další požadavky na Internetové připojení

Požadujeme veřejný SMTP server pro odesílání email zpráv.

SLA požadavky

- a) Měsíční koeficient dostupnosti služby minimálně 99,7%
- b) Maximální doba opravy poruchy 6h pro centrálu v Praze, adresa Podbabská 1589/1, pro ostatní pobočky maximální doba opravy 24h.
- c) Hotline 7x24h

Požadavky na součinnost

- a) Objednatel požaduje měsíční statistiky datového provozu (parametry obsažené ve statistikách by měly obsahovat minimálně, parametry datové linky, packet loss, one way delay, jitter, vytíženost linky, dostupnost linky)
- b) Objednatel požaduje přidělení konkrétního pracovníka pro poskytování zákaznické péče
Objednateli např. pro řešení fakturace apod.
- c) Objednatel požaduje součinnost při migraci do prostředí Cloudových služeb

Další požadavky

O předání každého okruhu nebo dílčí služby do užívání bude Objednateli vyhotoven oboustranně podepsaný protokol, zpracovaný na základě funkčních zkoušek propojení.

Objednatel může z provozních nebo organizačních důvodů (stěhování či zrušení objektu) ukončit provoz jednoho nebo více okruhů.

III. Cena za předmět plnění

3.1 Cena za předmět plnění byla stanovena dohodou smluvních stran ve výši:

Cena za vybudování infrastruktury:

Cena bez DPH	0,- Kč
DPH (21%)	0,- Kč
Celková cena včetně DPH	0,- Kč

Cena celkem za dobu plnění 24 měsíců:

Cena bez DPH	710.400,- Kč
DPH (21%)	149.184,- Kč
Celková cena včetně DPH	859.584,- Kč

Cena bez DPH	710.400,- Kč
DPH (21%)	149.184,- Kč

Celková cena včetně DPH	859.584,- Kč
-------------------------	--------------

slovy: „osmsetpadesátdevět tisíc pět set osmdesát čtyři korun českých“

3.2 Cena je stanovena jako nejvýše přípustná za celý předmět plnění a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele.

IV. Termín a místo plnění

Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou.

Termín zahájení plnění:	1.6.2013
Zprovoznění a předání datových služeb:	17.6.2013
Doba trvání smlouvy:	24 měsíců

Místem plnění je Česká republika

V. Platební podmínky

- 5.1 Závazkové vztahy uzavřené ve smyslu § 262 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "ObchZ"), se budou řídit tímto zákonem.
- 5.2 Platby za poskytnuté služby budou v souladu s cenovým rozkladem služeb, který je Přílohou č. 1 této smlouvy o 1 listu, provedeny následovně: První Faktura bude vystavena po úspěšném vybudování infrastruktury a akceptací objednatelem. Faktury za datové služby budou vystavovány měsíčně.

- 5.3 Každá faktura bude splňovat náležitosti podle § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Každá faktura bude vystavena ve trojím vyhotovení.
- 5.4 Objednatel uhradí fakturovanou částku do 21 dnů ode dne doručení faktury. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání platby z účtu Objednatele a jejím směřováním na účet uchazeče.
- 5.5 Objednatel neposkytuje zálohové platby.
- 5.6 Objednatel je oprávněn fakturu vrátit před uplynutím její splatnosti, neobsahuje-li některý údaj nebo doklad uvedený ve smlouvě nebo má jiné závady v obsahu nebo nedostatečný počet výtisků. Ve vrácené faktuře Objednatel označí důvod jejího vrácení. V případě oprávněného vrácení poskytovatel služby vystaví fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli. Poskytovatel je povinen novou fakturu doručit Objednateli do 10 dnů ode dne doručení oprávněně vrácené faktury Poskytovateli.
- 5.7 Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením faktury, zaplatí Objednatel smluvní pokutu ve výši 0,05% z fakturované částky za každý den prodlení.
- 5.8 V případě nedodržení termínu Poskytovatele s plněním předmětu smlouvy, zaplatí Poskytovatel smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové částky za každý i započatý den prodlení.
- 5.9 Smluvní pokuta a úrok z prodlení je splatná do 30 dnů ode dne doručení vyúčtování.

VI. Povinnosti Poskytovatele

- 6.1 Práce na plnění předmětu této smlouvy budou zahájeny nejpozději dnem **1.6.2013**.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje úspěšně zprovoznit datové služby do **17.6.2013**.
- 6.3 Poskytovatel je povinen při provádění objednaných činností postupovat s odbornou péčí a v zájmu Objednatele.
- 6.4 Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistil při zařizování záležitostí a které mohou mít vliv na změnu pokynů nebo zájmů Objednatele.
- 6.5 Poskytovatel je oprávněn pověřit prováděním dílčích činností jinou osobu, nebo i více osob, odpovídá však, jako by práce a služby prováděl on sám.

VII. Povinnosti Objednatele

- 7.1 Objednatel předá, nebo zpřístupní podklady, které má k dispozici, a které jsou potřebné pro provedení předmětu plnění dle této smlouvy, ve lhůtě sjednané na pracovní schůzce.
- 7.2 V případě neúměrného zpoždění v předávání podkladů je Poskytovatel oprávněn vyvolat jednání o dodatcích smlouvy s odkladným účinkem na termín plnění.

VIII. Řešení sporů

- 8.1 V případě sporu o kvalitu nebo úplnost předmětu plnění, který byl neúspěšně řešen jednáním stran, jmenuje každá strana svého znalce. Na základě znaleckých posudků bude provedeno smířící jednání s cílem dohodnout společné řešení.
- 8.2 Nedojde-li k dohodě, bude vše řešeno soudní cestou.

IX. Ochrana důvěrných informací a obchodního tajemství

- 9.1 Smluvní strany označují obsah této smlouvy a veškeré informace předané při jejím plnění za důvěrné a informace poskytnuté nebo zjištěné při plnění podle této smlouvy za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 271 a § 17 zákona č. 513/1991 Sb. Obchodního zákoníku v platném znění. Smluvní strany se vzájemně zavazují, že budou chránit a utajovat před třetími osobami důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství, které byly vzájemně stranami poskytnuty v rámci plnění podle této smlouvy. Obchodní tajemství tvoří veškeré skutečnosti a informace obchodní či technické povahy, výsledky výzkumu související se smluvními stranami a předmětem plnění, a bez ohledu na to, zda mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, pokud nejsou v příslušných obchodních kruzích zcela běžně dostupné nebo nejde o skutečnosti všeobecně známé.
- 9.2 Závazek ochrany utajení trvá po celou dobu trvání skutečností tvořících obchodní tajemství. Jestliže si strany při obchodním styku vzájemně poskytnou informace tvořící obchodní tajemství nebo označené jako důvěrné, nesmí strana, které byly tyto informace poskytnuty, je prozradit třetí osobě ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby.
- 9.3 Ustanovením tohoto článku smlouvy nejsou a nemohou být jakýmkoliv způsobem dotčena nebo omezena práva k duševnímu vlastnictví kterékoliv ze smluvních stran, zejména práva k vynálezům, průmyslovým vzorům, ochranným známkám, licencím, know-how apod.

X. Smluvní pokuty

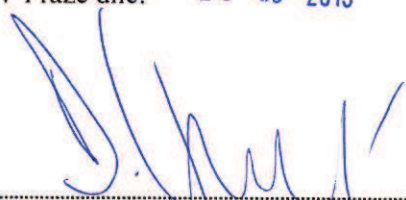
- 10.1 Výše smluvních pokut a podmínky jejich splatnosti jsou uvedeny v čl. V, odst. 5.7 až 5.9 této smlouvy.
- 10.2 V případě nezajištění podpory na úrovni minimálně SLA 99,7% a technické podpory 7x24h, stanovuje smluvní pokuta ve výši 5% měsíčního plnění za každé započaté 1% pod úroveň SLA až do výše 50% měsíčního plnění. V případě opakovaného nedodržení plnění parametrů SLA má objednatel právo k okamžité výpovědi smlouvy. Poskytovatel hradí veškeré náklady spojené s demontáží zařízení.
- 10.3. V případě, že nahlášená závada nebude odstraněna do 6 hodin od jejího nahlášení na pobočce Praha, Podbabská 1589/1 nebo do 24 hodin pro ostatní pobočky od okamžiku jejího nahlášení se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli škodu tím vzniklou, která bude představovat úslou mzdu zaměstnanců z důvodu jejich prostojů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

XI. Ostatní ujednání

- 11.1 Tato smlouva může být měněna pouze dohodou stran v písemné formě, a to formou dodatku.
- 11.2 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti od 1.6.2013.
- 11.3 K uzavření nebo změně či zrušení smlouvy je oprávněn pouze pracovník pověřený zastupováním smluvní strany.
- 11.4 Právní vztahy stran výslovně neupravené touto smlouvou a přílohami jsou podřízeny právní úpravě obsažené v Obchodním zákoníku. O jeho používání se smluvní strany dohodly ve smyslu § 262 zákona č. 513/1991 Sb. Obchodního zákoníku v platném znění.

- 11.5 Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 2 – Návrh smluvních podmínek poskytovatele o 6 listech. V případě rozporu znění těchto podmínek se zněním této smlouvy platí ustanovení této smlouvy.
- 11.6 Poskytovatel souhlasí se zveřejněním obsahu smlouvy na profilu Objednatele.
- 11.7 Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech identických stejnopisech, z nichž obdrží jedno pare Poskytovatel a tři pare Objednatel.

V Praze dne: 29 -05- 2013

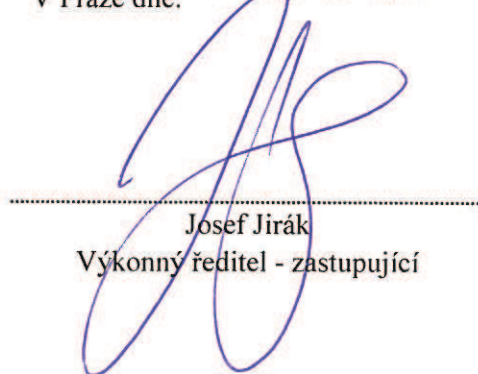


Ing. Dagmar Kynclová, MBA.
ředitelka AS-PO



ARMÁDNÍ SERVISNÍ
PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE
Podbabská 1585/1, 160 00 Praha 6
IČO 60460580

V Praze dne: 27 -05- 2013



Josef Jiráček
Výkonný ředitel - zastupující

České Radiokomunikace a.
Skokanská 2117/1
169 00 Praha 6
(57)

Příloha č.1 – Cenový rozklad

Pořad, číslo	Adresa pobočky	Rychlost v Mbps download/upload	Pravidelná měsíční cena bez DPH
1	Praha, Podbabská 1589/1 -	100/100	6.600,-
2	Praha, Podbabská 1589/1 -	20/20	4.500,-
3	Praha, Pod Juliskou 2151/7	16/16	5.500,-
4	Brno, Dobrovského 2549/27	8/8	3.000,-
5	Pardubice, Teplého 2796	8/8	3.000,-
6	Olomouc, Křížíkova 887/2	8/8	3.000,-
7	Litoměřice, 5. května 76/11	5/5	2.000,-
8	Plzeň, Čelakovského 2166/11	5/5	2.000,-
Celková měsíční cena bez DPH			29.600,-
Celková cena za 24 měsíců bez DPH			710.400,-

Příloha č.2 – Návrh smluvních podmínek poskytovatele / Všeobecné podmínky

Všeobecné podmínky – 6 listů

Všeobecné podmínky

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

1. **Předmět Všeobecných podmínek**
- 1.1 Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále též „Všeobecné podmínky“) upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností České Radiokomunikace a.s., se sídlem Skokanská 1, 169 00 Praha 6, zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16505, IČ 24738875, DIČ CZ24738875 (dále též „Poskytovatel“). Společnost České Radiokomunikace a.s. je oprávněna poskytovat na území České republiky tyto veřejně dostupné služby elektronických komunikací:
 - a) veřejně dostupná telefonní služba,
 - b) veřejně dostupná služba zprostředkování přístupu uživatelů ke službám Internet,
 - c) veřejně dostupná služba pronájmu okruhů,
 - d) veřejně dostupná služba přenosu dat,
 - e) veřejně dostupná služba šíření rozhlasového a televizního vysílání,
 - f) případně a další služby elektronických komunikací založené na přenosu hlasu.
- 1.2 Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem a účastníkem.
2. **Definice pojmů**
- 2.1 **ceník služeb** je dokument určující výši ceny za veřejně dostupné služby elektronických komunikací uvedené v bodu 1.1 těchto Všeobecných podmínek. Tyto služby dodává Poskytovatel na základě Smlouvy.
- 2.2 **Koncový bod služby** je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které účastník připojuje svá koncová zařízení.
- 2.3 **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech o poskytování služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud je smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby, ty osoby, jež jsou uvedené v §15 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také obchodní zástupce.
- 2.4 **Lokalita účastníka** je prostor účastníkem ve Smlouvě určený pro instalaci zařízení Poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti, konkrétně v příloze Smlouvy-Technická specifikace.
- 2.5 **Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat Smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu, oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění) a Občanského zákoníku (zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění), musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou úředně ověřenou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za účastníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost Poskytovatele.
- 2.6 **Péče o zákazníky** je specializované pracoviště Poskytovatele, které poskytuje účastníkovi technickou podporu a přijímá reklamace na poskytování služeb. Adresa Péče o zákazníky je České Radiokomunikace a.s., oddělení Péče o zákazníky, Skokanská 1, 169 00 Praha 6 a kontakty jsou dále zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele www.radiokomunikace.cz v části Péče o zákazníky.
- 2.7 **Poskytovatel** je společnost České Radiokomunikace a.s., která poskytuje nebo zajišťuje poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s účastníkem v rozsahu oprávnění vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (dále též „Úřad“).
- 2.8 **Poskytovatel přístupu** je provozovatel veřejných komunikačních sítí elektronických komunikací s významnou tržní silou na relevantním trhu, který má povinnost podle § 70, odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., umožnit přístup ke službám vybraného poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a podle § 85 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., zpřístupnit účastníkovi kovové vedení.
- 2.9 **Služba** je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací uvedená v bodě 1.1 těchto Všeobecných podmínek a služba spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy. Parametry Služby jsou uvedeny ve Smlouvě.
- 2.10 **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, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací, nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenašeným sítěmi a poskytovaných službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespolečivají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
- 2.11 **Služba s přímým přístupem** je služba, která je poskytována, pokud je mezi účastníkem a Poskytovatelem zřízen pevný okruh.
- 2.12 **Služba s nepřímým přístupem** je služba, která je poskytována, pokud není mezi účastníkem a Poskytovatelem zřízen pevný okruh. Pro přístup k této službě používá účastník síť elektronických komunikací jiného operátora.
- 2.13 **Službou výběru operátora** krátkou individuální volbou (služba CS) se rozumí možnost účastníka sítě poskytovatele přístupu vybrat jiného operátora poskytujícího veřejně dostupnou telefonní službu krátkou individuální volbou čísel pro každé jednotlivé volání podle svého vlastního výběru.
- 2.14 **Službou výběru operátora nastavením předvolby čísel (služba CPS)** se rozumí možnost pevného nastavení předvolby čísel v síti poskytovatele přístupu určeného k dosažení přístupu ke službám vybraného operátora, který poskytuje veřejnou telefonní službu bez nutnosti jakýchkoli dodatečných zásahů volajícího pro každé volání.
- 2.15 **Smlouva** je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a účastníkem včetně dodatků a příloh uvedených v bodě 18.3 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel a účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.16 **Síť elektronických komunikací** je síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů provozovaná držitelem oprávnění. Prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.
- 2.17 **Technická specifikace služby** je dokument, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby elektronických komunikací, rozsah poskytované Služby a další stanovené údaje.
- 2.18 **Veřejná komunikační síť** je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a která podporuje přenos informací mezi koncovými body sítě.
- 2.19 **Veřejná telefonní síť** je síť elektronických komunikací, která slouží k poskytování veřejně dostupných telefonních služeb a která umožňuje mezi koncovými body sítě přenos mluvené řeči, jakož i jiných forem komunikace, jako jsou faksimilní a datový přenos.
- 2.20 **Účastník** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací Smlouvu na poskytování těchto Služeb.
- 2.21 **Uživatel** je každý, kdo využívá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
- 2.22 **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, která spočívá v přepravě nebo směřování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body sítě, která umožňuje uživatelům používat zařízení připojené k takovému koncovému bodu za účelem komunikace s jiným uživatelem, jehož zařízení je připojené k jinému koncovému bodu a služby spojené s poskytováním veřejně dostupné telefonní služby dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy.
- 2.23 **Veřejně dostupná služba elektronických komunikací** je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směřování informací po sítích elektronických komunikací třetím osobám a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.
- 2.24 **Všeobecné podmínky** jsou Všeobecné podmínky vydané Poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., zákonem č. 513/1991 Sb. a zákonem č. 40/1964 Sb. v platném znění.
3. **Platnost a účinnost Smlouvy**
- 3.1 Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.
- 3.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a účastníka, popř. oprávněného zástupce účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
4. **Práva a povinnosti smluvních stran**
- 4.1 **Poskytovatel je oprávněn:**
- 4.1.1 požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy,
- 4.1.2 jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Provozní podmínky veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) a Ceník služeb,
- 4.1.3 omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů,
- 4.1.4 regulovat provoz v síti za účelem ochrany sítě a účastníka, průběžně kontrolovat způsob využití Služby účastníkem
- 4.1.5 nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některé ustanovení Smlouvy, zejména placení jednorázové ceny v případě nedodržení minimální doby užívání Služby ze strany účastníka,
- 4.1.6 kontaktovat účastníka s obchodním sdělením prostřednictvím e-mailu nebo jiného uvedeného kontaktu,
- 4.1.7 odmítnout aktivaci služby CPS po uzavření Smlouvy i bez uvedení důvodu, ale takovou skutečnost musí účastníkovi oznámit bez zbytečného odkladu,
- 4.1.8 nezdídat Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo je účastník dlužníkem nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí vyúčtovanou cenu za Služby nebo opakovaně porušuje smluvní podmínky.
- 4.2 **Poskytovatel je povinen:**
- 4.2.1 zřídit a poskytovat účastníkovi požadovanou Službu v souladu se Smlouvou,
- 4.2.2 umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, s Provozními podmínkami a Ceníkem služeb,
- 4.2.3 informovat účastníka o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách, Provozních podmínkách, Ceníku služeb, které pro účastníka představují jejich zhoršení, předem ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před účinností těchto změn a to způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, např. elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele),

Všeobecné podmínky

popř. i jinou formou, např. vyzooměním prostřednictvím informace na vyúčtování služby nebo jiným adresním písemným vyzooměním.

- 4.2.4 v případech změn smluvních podmínek, které nezhoršují smluvní podmínky účastníka, informovat účastníka elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele) nejméně 1 měsíc před účinností těchto změn. Veškeré změněné dokumenty, kdy změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek účastníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedených, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany účastníka,
 - 4.2.5 realizovat Poskytovatelem akceptovanou změnu Smlouvy, požadovanou účastníkem ve sjednané lhůtě,
 - 4.2.6 udržovat své zařízení a infrastrukturu své sítě elektronických komunikací v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě a v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě,
 - 4.2.7 odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém zařízení nebo své síti elektronických komunikací v souladu s článkem 6. těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své zařízení nebo svoji síť elektronických komunikací,
 - 4.2.8 informovat účastníka o závažných omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravdivostech v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy,
 - 4.2.9 v případě stavebních úprav nemovitosti spojených se zřízením Služby zajistit projektovou dokumentaci přípojného vedení, nebo jiný nutný podklad pro jednání účastníka s vlastníkem nemovitosti užívané účastníkem,
 - 4.2.10 předat poskytovateli přístup objednavku k aktivaci Služby předvolby operátora trvalým nastavením kódu operátora poskytovacího veřejně dostupnou telefonní službu. Součástí objednávky jsou identifikační údaje (osobní údaje podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění, je-li účastník fyzická osoba) nutné pro identifikaci účastníka v síti poskytovatele přístupu,
 - 4.2.11 pokud je předmětem sjednané Služby přenos dat a souborů, ručí Poskytovatel za přenos v nezmeněném stavu.
- 4.3 Účastník je oprávněn:**
- 4.3.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy,
 - 4.3.2 požadovat o změnu Smlouvy,
 - 4.3.3 obracet se svými připomínkami a žádostmi na svého obchodního zástupce nebo na Péči o zákazníky,
 - 4.3.4 uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací,
 - 4.3.5 si na požádání ponechat přidělené telefonní číslo a přenést jej do sítě jiného poskytovatele služeb, pokud je tento požadavek v souladu se stanovami legislativními předpisy a normami pro tuto oblast,
 - 4.3.6 Pokud je účastníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a smlouva mezi ním a Poskytovatelem byla uzavřena při použití prostředků na dálku, má tento účastník právo dle § 53 odst. 7 občanského zákoníku odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí plnění. Toto právo musí účastník uplatnit u Poskytovatele v místě jeho sídla.
 - 4.3.7 Pokud je účastníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a smlouva mezi ním a Poskytovatelem byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, má tento účastník právo dle § 57 odst. 1 občanského zákoníku odstoupit od smlouvy do 14 dnů od uzavření smlouvy. Toto právo musí účastník uplatnit u Poskytovatele v místě jeho sídla.
- 4.4 Účastník je povinen:**
- 4.4.1 užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, Technickou specifikací služeb, písemnými návody a pokyny Poskytovatele,
 - 4.4.2 řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby dle Smlouvy nebo platného Ceníku služby ve výši ceny platné v době podpisu Smlouvy, resp. Technické specifikace,
 - 4.4.3 nezneužívat připojení k síti elektronických komunikací, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům,
 - 4.4.4 zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje účastník do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,
 - 4.4.5 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítě elektronických komunikací, pokud je to ve prospěch účastníka nebo sítě elektronických komunikací Poskytovatele,
 - 4.4.6 písemně informovat Poskytovatele (prostřednictvím svého obchodního zástupce nebo Péče o zákazníky) po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy dle § 63 odst. 1) písm. b) zákona č. 127/2005 Sb. Dále je účastník povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala,
 - 4.4.7 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména poruchy sítě elektronických komunikací a závady v poskytování Služby,
 - 4.4.8 zajistit a předložit Poskytovateli písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných služeb Poskytovatele,
 - 4.4.9 zajistit v lokalitě účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:

- dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, případně potřebné vyrovnávací napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely,
- umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách účastníka za účelem oprav či údržby,
- předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost,
- zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou,
- zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby zařízení Poskytovatele umístěné u účastníka bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit účastník,
- učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do nemovitosti pro servisní skupinu a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou účastníkem k zajištění nutné součinnosti,
- učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele, a ke dni ukončení poskytování Služby ze strany Poskytovatele učinit veškeré kroky, které vyloučí využívání Služby

- 4.4.10 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Služby, které musí Poskytovatel vynaložit, protože účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení či služby dle Provozních podmínek,
- 4.4.11 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost,
- 4.4.12 neumožnit využívání a neposkytovat poskytnuté Služby třetím osobám, pokud není smluvně stanoveno jinak, nebo bez písemného souhlasu Poskytovatele,
- 4.4.13 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem,
- 4.4.14 brát na vědomí a souhlasit s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uskutečněných operací v rámci sítě elektronických komunikací Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.
- 4.4.15 respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany dalšího počítačového systému (sítě), pokud je předmětem sjednané Služby zprostředkování přístupu do tohoto počítačového systému (sítě).
- 4.4.16 Pokud je účastníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a odstoupila od smlouvy dle bodu 4.3.6, je povinna dle § 53 odst. 10 občanského zákoníku nahradit Poskytovateli všechny skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.

5. Cena služeb a platební podmínky

- 5.1 Cenové podmínky a ceny za poskytnuté Služby jsou stanoveny v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. a jsou uvedeny ve Smlouvě, resp. Technické specifikaci služby a / nebo v Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je účastníkovi k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách www.radiokomunikace.cz. Poskytovatel může požadovat zaplacení jistiny či zálohy na poskytovanou Službu.
- 5.2 V případě poskytování veřejně dostupné telefonní služby je možno sjednat minimální částku za měsíční provoz služby (dále smluvní homovné) ve výši stanovené v Smlouvě nebo v Ceníku služeb. Pokud bude cena za provoz nižší než je sjednané smluvní homovné, je Poskytovatel oprávněn účastníkovi účtovat toto smluvní homovné bez ohledu na skutečný objem provozu účastníka v příslušném účtovacím období. Pokud bude cena za provoz vyšší než je sjednané smluvní homovné, smluvní homovné se neuplatňuje a účtuje se cena za provoz.
- 5.3 Poskytovatel vystaví účastníkovi po skončení účtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak) základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu / faktury k úhradě ceny za služby poskytnuté v uvedeném účtovacím období takto:
 - 5.3.1 jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění účastníkovi v prvním následném vyúčtování,
 - 5.3.2 pravidelné ceny za úplné účtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni účtovacího období včetně. Účtovací období u pravidelných cen je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce,
 - 5.3.3 ceny za provoz, resp. smluvní homovné za provoz jsou účtovány zpětně k poslednímu dni účtovacího období včetně,
 - 5.3.4 pravidelné ceny za provoz za neúplné účtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den účtovacího období násobená délkou neúplného účtovacího období. Cena za jeden den účtovacího období se vypočte jako 1/30 příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny za provoz,
 - 5.3.5 pravidelné ceny za poskytování veřejně dostupné telefonní služby nebo přidávých služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby,
 - 5.3.6 ceny za provoz veřejně dostupné telefonní služby nebo přidávých služeb se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné Služby,
 - 5.3.7 smluvní homovné za provoz se začíná uplatňovat od 1. dne následujícího měsíce po zřízení Služby nebo provedení změny příslušné služby a přestává se uplatňovat počínaje dnem zrušení Služby,
 - 5.3.8 pravidelné ceny za poskytování ostatních veřejných dostupných služeb elektronických komunikací se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé služby, pak se pravidelné ceny, ceny za provoz resp.

Všeobecné podmínky

- smluvní hovořně za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné Služby.
- 5.3.9 Poskytovatel je oprávněn vystavit účastníkovi vyúčtování ceny za období kratší, než je dohodnuté zúčtovací období, za služby poskytnuté ve zkráceném zúčtovacím období, a to v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, nebo v případě, že cena za provoz ve zkráceném období překročí smluvní hovořně více než trojnásobně.
- 5.3.10 Ceny ve Smlouvě, resp. Technické specifikaci jsou uvedeny bez DPH, které bude připočteno podle platných daňových zákonů.
- 5.4 Ustanovení dle bodu 5.3 se nevztahuje na vyúčtování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, která mají charakter předplacené služby.
- 5.5 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytnuté Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 5.6 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. mezinárodní konektivita, ceny přístupových okruhů atd.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.
- 5.7 Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období nazpět.
- 5.8 Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu účastníka, naposledy oznámenou Poskytovateli, poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem, a to do patnácti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Splatnost vyúčtování je 21 (dvacet jedna) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele. Dohodne-li se účastník s Poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných cen služby budou prováděny Poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z účtu účastníka (tzv. inkasem z účtu), je účastník povinen předložit Poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z účtu účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované ceny jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu účastníka, nedostatečný limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany účastníka, špatné údaje týkající se inkasa z účtu účastníka poskytnuté Poskytovateli atd.), je účastník povinen uhradit vyúčtované ceny jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování. Neuhradí-li účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby.
- 5.9 Účastník je povinen uhradit vyúčtované ceny i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované ceny až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení účastníka o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 24 (dvacet čtyř) hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.
- 5.10 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady spojené s vymáháním pohledávek, které budou přesahovat rámec prokazatelného upozornění účastníka na nezaplacení příslušného vyúčtování. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 5.11 Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy nebo jistiny na poskytování Služby a udržování této zálohy nebo jistiny ve stanovené minimální výši dle Ceníku služeb, maximálně však ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu nebo jistinu k uhrazení závazků účastníka vůči Poskytovateli vyplývajících ze Smlouvy v případě, že tyto závazky nebudou ve stanovených lhůtách vyrovnány. Zaplacená záloha nebo jistina nebo jejich část bude po odečtení veškerých závazků účastníka vůči Poskytovateli vrácena účastníkovi do 30 dnů od ukončení Smlouvy.
- 5.12 Očítne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Smluvní pokuty je účastník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího smluvní pokutu.
- 5.13 Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
- 5.14 Účastník má nárok na vrácení vzniklého přeplatku. Poskytovatel je však oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou započtení v nejbližším vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, následujícím po vzniku přeplatku, nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.
- 6. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění**
- 6.1 Zjistí-li účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu Služby, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit na příslušné pracoviště Péče o zákazníky a to buď telefonicky na tel.: 800 988 988 nebo způsobem zveřejněným na internetových stránkách Poskytovatele www.radiokomunikace.cz v části Péče o zákazníky.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu nebo závadu vzniklé na své straně co nejdříve, v souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě operátorovi, který zajišťuje připojení účastníka k síti elektronických komunikací.
- 6.3 Odpovídá-li za poruchu nebo vadu Služby účastník nebo se oznámení účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn v souladu s Provozními podmínkami vyúčtovat účastníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.
- 7. Reklamační a kompenzace**
- 7.1 Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamační se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu a nebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Písemná reklamační musí být předána obchodnímu zástupci nebo zaslána na adresu České Radiokomunikace a.s., oddělení Péče o zákazníky, Skokanská 1, 169 00 Praha 6, nebo způsobem popsáním na internetových stránkách Poskytovatele www.radiokomunikace.cz. V případě reklamační směřující proti vyúčtování cen popř. ostatní reklamační služby rozhlasového a televizního vysílání musí být neprodleně podána na adresu Poskytovatele, České Radiokomunikace a.s., Úsek vysílacích služeb, Úsek vysílacích služeb, Mahlerovy sady 1, 130 00 Praha 3.
- 7.2 Podání reklamační na vyšší vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 7.3 Reklamační musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci účastníka, číslo Smlouvy příslušné Služby, ke které je uplatněna reklamační, předmět reklamační, přesný popis.
- 7.4 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamační stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamační. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel tuto reklamační nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této reklamační.
- 7.5 Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamační. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamační směřující proti vyúčtování cen, tak se Poskytovatel zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamační. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamační, nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.
- 7.6 Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamační, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb vyrozumět účastníka o uznání nebo neuznání reklamační, to znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamační.
- 7.7 Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací a tyto závady nejsou předmětem reklamační.
- 7.8 V případě, že je uznána reklamační rozsahu a kvality poskytované Služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení kvality cenu účtovanou účastníkovi za nekalitně poskytnutou Službu za období ode dne prokazatelného vzniku závady až do okamžiku odstranění této závady.
- 7.9 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamační, může účastník podat námitku u Úřadu místně příslušného pro danou oblast.
- 7.10 Poskytovatel nepřijímá reklamační zejména, pokud byla podána po lhůtě stanovené v bodě 7.1 těchto Všeobecných podmínek.
- 7.11 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to možné. Poskytovatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen uhrazovat jejím uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 8. Omezení poskytování služby**
- 8.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytné nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:
- 8.1.1 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací,
- 8.1.2 krizových situací (zejména § 99 zákona č. 127/2005 Sb.),
- 8.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních,
- 8.1.4 písemného oznámení účastníka o zneužití služby dle 5.9 těchto Všeobecných podmínek,
- 8.1.5 existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc)
- 8.2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby a/nebo neplní další smluvní podmínky a nejedná nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven, a který nesmí být kratší než 1 týden.
- 8.3 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, v případě hrubého porušení smluvních podmínek účastníkem. Za hrubé porušení se považuje zejména rozesílání nevyžádané pošty (spamu) libovolným způsobem, šíření virů, spyware, dialerů a jiného software škodícího ostatním uživatelům, jakož i nezákonné šíření děl požívajících autorskoprávní ochrany. O tomto omezení poskytování Služby nemusí Poskytovatel účastníka nijak informovat.
- 8.4 Bezodkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví. Pro případ dle bodu 8.2 a 8.3 má Poskytovatel právo účtovat účastníkovi poplatek spojený se znovu zprovozněním Služby stanovený v platném Ceníku služby.
- 9. Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla**
- 9.1 U služby s nepřímým přístupem podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty a povinností vyplývajících z užívání telefonního čísla určuje příslušný operátor poskytující síť elektronických komunikací, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno.

Všeobecné podmínky

- 9.2 Uživatel má právo na požádání ponechat si přidělené telefonní číslo a přenést jej do sítě jiného poskytovatele služeb, pokud tento požadavek je v souladu se stanovenými legislativními předpisy a normami pro tuto oblast. Konkrétní technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel stanoví Úřad opatřením obecné povahy č. OOP/10/07.2005-3 ve znění pozdějších úprav.
- 9.3 Účastník uplatní požadavek na přenesení svého smluvně přiděleného čísla u Poskytovatele (přejímajícího operátora) vyplněním formuláře (CAF) a současně může Poskytovatele pověřit odesláním svého požadavku na výpověď smlouvy opouštěnému operátorovi. Poskytovatel se zavazuje realizovat přenos telefonního čísla za předpokladu, že všechny předané informace účastníkem jsou správné, pravdivé a úplné a opouštěný poskytovatel služeb z tohoto důvodu neuplatní odmítnutí této transakce.
- 9.4 Přenesení čísla k novému poskytovateli nezakládá žádnou změnu v uzavřených smluvních závazcích k opouštěnému poskytovateli.
- 9.5 Informace o aktuální výši ceny za přenesení čísla je součástí Ceníku služby pro příslušný cenový program veřejné telefonní služby Poskytovatele.
- 9.6 Přenositelnost telefonního čísla (§ 34, odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (§ 70, odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb.) zajišťuje příslušný poskytovatel poskytující síť elektronických komunikací, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.
- 9.7 U služby s přímým přístupem zajišťuje povinnosti dle 9.1, 9.3 a 9.6 těchto Všeobecných podmínek Poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní síti elektronických komunikací a v propojených sítích elektronických komunikací.
10. **Druhy telefonních hovorů, blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka**
- 10.1 Druhy telefonních hovorů nabízených Poskytovatelem jsou uvedeny v platném Ceníku služeb.
- 10.2 Na základě písemné žádosti účastníka zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená účastníkem. Tato služba je zpoplatňována dle platného Ceníku služeb.
- 10.3 Odblokování lze provést pouze na základě písemné žádosti účastníka o odblokování.
11. **Seznam účastníků veřejné telefonní služby; informace o účastnických číslech**
- 11.1 Poskytovatel zpracovává, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje všech účastníků služby, s výjimkou údajů těch účastníků, kteří uveřejnění odmítli, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu. Poskytovatel zpracovává, bude uchovávat a na základě žádosti předá osobě, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, identifikační údaje všech účastníků služby, s výjimkou údajů těch účastníků, kteří uveřejnění odmítli, pro informační službu o telefonních číslech účastníků a k vydání účastnického telefonního seznamu.
- 11.2 Údaje zpracované podle bodu 11.1 těchto Všeobecných podmínek může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech účastníků služby, případně i pro vydávání telefonního seznamu účastníků služby.
- 11.3 Každá hlavní účastnická stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi svými vedlejšími stanicemi jednou v abecedním pořádku podle příjmení a jména (obchodní firmy) účastníka s jeho adresou a účastnickým číslem stanice. Více hlavních telefonních stanic zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním příjmovým číslem stanice, nebo všemi příjmovými čísly (provolbami), které si účastník přeje uvést.
- 11.4 Text označení účastnické stanice navrhne účastník, avšak Poskytovatel je oprávněn ho upravit tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání účastníků co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je Poskytovatel povinen účastníka seznámit. V textu telefonního seznamu se neuvěřují interní údaje ani reklama. Účastník má právo uvést v telefonním seznamu u svých osobních údajů, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu.
- 11.5 Na žádost účastníka mohou být v telefonním seznamu uvedeny s účastnickým číslem jeho účastnické stanice i osoby nebo organizace, kterým dovolil svou stanicí užívat.
- 11.6 Poskytovatel zajišťuje na žádost účastníka opravu, vymazání nebo nezveřejnění údajů dle bodu 11.1 těchto Všeobecných podmínek v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakci. Pokud Poskytovatel obdrží žádost po uzavření přípravných prací na vydání jednotného telefonního seznamu, budou opravy nebo vymazání údajů z jednotného telefonního seznamu zajištěny při následné nejbližší redakční úpravě. Tento odstavec platí i pro údaje poskytované pro účely vydávání telefonního seznamu účastníků služby a pro účely informační služby o telefonních číslech účastníků.
- 11.7 Za provedené služby dle bodu 11.5 těchto Všeobecných podmínek může Poskytovatel účtovat cenu dle platného Ceníku služeb. Oprava, vymazání nebo nezveřejnění údajů o účastníku v telefonním seznamu je bezplatné.
12. **Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy**
- 12.1 Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou. Minimální doba užívání služby je uvedena ve Smlouvě, Technické specifikaci služeb nebo Ceníku služeb. Minimální doby užívání služeb se počítají ode dne zřízení Služby, popř. ode dne provedení změny Služby dle Dodatku smlouvy. Případně prodloužení minimální doby užívání Služby dohodou smluvních stran je uvedeno ve Smlouvě.
- 12.2 Účastník je oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, přičemž žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje účastníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu Smlouvy, číslo Smlouvy, resp. její přílohy – Technické specifikace, popis změny, kterou účastník požaduje, a datum.
- 12.3 Žádost o změnu Smlouvy se podává kontaktní osobě Poskytovatele.
- 12.4 O přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy informuje Poskytovatel účastníka. Při odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy sdělí Poskytovatel účastníkovi důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu s účastníkem najít alternativní řešení.
- 12.5 Změna rozsahu nebo specifikace Služeb bude sjednána tak, že na základě písemné, ústní, telefonické nebo elektronické objednávky účastníka bude ze strany Poskytovatele provedeno technické šetření. Pokud tomu na základě provedeného šetření nebudou bránit technické nebo provozní podmínky, je Poskytovatel povinen realizovat tuto změnu do lhůty 40 dnů od přijetí písemné objednávky nebo od podpisu Dodatku ke smlouvě.
- 12.6 V případě, že účastník nepotvrdí písemně termín ukončení Smlouvy na dobu určitou nejpozději dva měsíce před uplynutím řádného smluvního období, Smlouva se automaticky prodlužuje na dobu neurčitou.
- 12.7 Převod práv a závazků účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 12.8 Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu:
- 12.8.1 bez sankce do jednoho měsíce od doručení informace o změně Všeobecných podmínek, Provozních podmínek nebo Ceníku služeb, jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve smluvních podmínkách v neprospěch účastníka nebo jsou ceny Služby zvýšeny v neprospěch účastníka; Smlouva bude v takovém případě ukončena ke dni nabytí účinnosti uvedené změny. V případech, kdy účastník nevyužije svého práva vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu bez sankce, nabývají změny platnosti a účinnosti dnem v nich uvedených a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany účastníka. Toto právo nenáleží účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Toto právo také nenáleží účastníkovi v případě, že účinnost těch ustanovení smluvních podmínek, které se v důsledku změny staly nevýhodnými pro účastníka, je upravena Smlouvou tak, aby se změna smluvních podmínek neprojevila v neprospěch daného účastníka.
- 12.8.2 z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí tři měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Podává-li účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovená minimální doba užívání služby dle 12.1 těchto Všeobecných podmínek, má Poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou cenu ve výši součtu pravidelných měsíčních cen a smluvního hovorného za provoz u služby s přímým přístupem v uvedeném období, nebo jednorázovou cenu ve výši smluvního hovorného za provoz u služby s nepřímým přístupem v uvedeném období.
- 12.9 Možnost výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé Služby dle bodu 12.8.2 těchto Všeobecných podmínek nelze uplatnit na Smlouvu na dobu určitou a Služby, které jsou předmětem Smluv na dobu určitou a to po dobu řádného smluvního období.
- 12.10 Výpovědi Smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 12.11 Poskytovatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení účastníkovi:
- 12.11.1 v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným účastníkům nebo uživateli, zasahuje do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutěňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným účastníkům,
- 12.11.2 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka,
- 12.11.3 v případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby nebo odstraňování poruch účastník neposkytne dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou,
- 12.11.4 v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) Služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) Služby zjistí, že příslušnou Službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů,
- 12.11.5 v případě, že nelze Službu z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá účastník nárok na zajištění (obnovení) služby od jiného Poskytovatele,
- 12.11.6 v případě, že účastník neposkytne Poskytovateli požadovanou zálohu nebo jistinu dle bodu 5.11 těchto Všeobecných podmínek nebo tuto zálohu či jistinu neprodlouží nedoplní do výše požadované Poskytovatelem, a to na základě písemné výzvy Poskytovatele.
- 12.12 V případě odstoupení dle bodů 12.11.1, 12.11.2, nebo 12.11.3 těchto Všeobecných podmínek má Poskytovatel právo účtovat účastníkovi 50 % ceny, jejíž režim a výše jsou upraveny v bodě 12.8.2 těchto Všeobecných podmínek.
- 12.13 Jestliže účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit, a to po prokazatelném upozornění Účastníka.
- 12.14 Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi účastníkovi.
- 12.15 V případě zajištění přenesení telefonního čísla účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti elektronických komunikací Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímajícího poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele. Ukončení jednotlivé služby dle předchozí věty se považuje pro účely smlouvy za ukončení takové služby formou výpovědi ze strany účastníka dle bodu 12.8.2 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat účastníkovi cenu dle bodu 12.8.2 těchto Všeobecných podmínek a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ

Všeobecné podmínky

- ukončení jednotlivé služby výpovědí ze strany účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání služby.
- 12.16 Smlouva nebo jednotlivá Služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 12.17 Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé Služby.
- 12.18 Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby odstoupením od Smlouvy účastníkem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, případně již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby Poskytovatelem dle bodu 12.11 těchto Všeobecných podmínek.
- 12.19 Při ukončení Smlouvy je účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 13. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**
- 13.1 Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností neuvedených ve Všeobecných podmínkách pouze pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců Poskytovatele.
- 13.2 Poskytovatel neodpovídá za:
- 13.2.1 škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě elektronických komunikací či její části,
- 13.2.2 škodu, která vznikne zaviněním účastníka,
- 13.2.3 škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona,
- 13.2.4 ušlý zisk,
- 13.2.5 jakékoliv škody způsobené účastníkoví nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.
- 13.3 V případě neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu, přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a zaplacené ceny. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům resp. uživatelům Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 13.4 Škodu dle bodu 13.1 těchto Všeobecných podmínek nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 200 000,- Kč. Částku vyčíslovající škodu použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (event. sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 13.5 Účastník odpovídá za takovou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Tuto škodu je účastník povinen uhradit v prokázané výši, nejvýše však ve výši 200 000,- Kč. Pokud by ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním účastníka je účastník povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.
- 13.6 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání Služby.
- 13.7 Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.
- 13.8 Jakmile účastník uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle 13.5, 13.6 nebo 13.7 těchto Všeobecných podmínek, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 14. Ochrana osobních dat o účastnících**
- 14.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastnících, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění a § 87 zákona č. 127/2005 Sb.
- 14.2 Souhlasem podle § 5 zákona č. 101/2000 Sb. se pro účely tohoto oddílu rozumí souhlas účinný buď pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním elektronického formuláře na internetu a nebo formou podpisu účastníka na Smlouvě.
- 14.3 Účastník má právo na informace o svých osobních údajích, které Poskytovatel (nebo osoby dle 14.8 Všeobecných podmínek) zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 zákona č. 101/2000 Sb. Účastník, který zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel (nebo osoby dle 14.8 Všeobecných podmínek) provádí zpracování údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života účastníka nebo v rozporu se zákonem č. 101/2000 Sb., je oprávněn požádat Poskytovatele o vysvětlení, či požadovat odstranění závadného stavu. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Nevýhově-li Poskytovatel žádosti účastníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu, je účastník oprávněn se obrátit přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Další práva vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb. jsou uvedena v § 21 tohoto zákona.
- 14.4 Poskytovatel jako správce osobních údajů zpracovává poskytnuté údaje manuálně i automaticky, osobně nebo prostřednictvím osob uvedených v 14.8. těchto Všeobecných podmínek. Účastník je seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů (s výjimkou údajů dle § 63 odst. 1) písm. b) zákona č. 127/2005 Sb.) je dobrovolné a že je oprávněn souhlas s jejich poskytnutím kdykoliv odvolat.
- 14.5 Poskytovatel je oprávněn předávat jiným Poskytovatelům zajišťujícím veřejné komunikační sítě a Poskytovatelům poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací takové údaje o účastnících, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním Služby, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb.
- 14.6 Poskytovatel může předávat jiným provozovatelům sítě elektronických komunikací a jiným Poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací data o účastnících dle bodu 14.1 těchto Všeobecných podmínek, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítě a služeb. Zneužíváním služeb se rozumí soustavné opožděné placení nebo neplacení vyúčtování ceny.
- 14.7 Poskytovatel vede evidenci účastníků obsahující osobní údaje, které účastníci zpřístupnili při sjednávání Smlouvy a poskytlí souhlas s jejich zpracováváním. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje účastník Poskytovateli po dobu trvání Smlouvy, resp. do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje uvedené ve Smlouvě pro účely:
- 14.7.1 informačních a účtovacích systémů Poskytovatele,
- 14.7.2 zajišťování ochrany sítě včetně souvisejících provozních činností,
- 14.7.3 poskytování Služeb a služeb třetích stran a provádění úkonů s nimi spojených,
- 14.7.4 vyúčtování Služeb a služeb třetích stran a provádění úkonů s tím spojených,
- 14.7.5 vymáhání pohledávek vyplývajících z poskytování Služeb a služeb třetích stran a provádění úkonů s tím spojených,
- 14.7.6 komunikace s účastníkem o Službách a službách třetích stran, a to zejména informování o nových Službách Poskytovatele, průzkumy spokojenosti, marketingové nebo obchodní akce, telemarketing, nabízení obchodu a služeb,
- 14.7.7 technických zásahů souvisejících s poskytováním Služeb.
- 14.8 Činnosti uvedené v 14.7. těchto Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn vykonávat sám nebo prostřednictvím třetích osob na základě Smlouvy. Účastník souhlasí s tím, že pro výkon činností uvedených v 14.7. těchto Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn předat osobní údaje, které účastník zpřístupnil při sjednávání Smlouvy, třetím osobám, zajišťující tyto činnosti pro Poskytovatele. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni předání osobních údajů účastníka má uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů s třetí osobou, které osobní údaje předává.
- 14.9 Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor účastníka s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. Dále Poskytovatel prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude Poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.
- 15. Územní vymezení poskytované služby**
- 15.1 Služba je poskytována na území České republiky.
- 16. Jiná odpovědnost**
- 16.1 Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášovaných prostřednictvím Služby.
- 16.2 Poskytovatel neposkytuje zaslání tarifních jednotek se službou CS/CPS.
- 16.3 Účastník nebo uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo případnou náhradu škody, která mu může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu.
- 16.4 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoli dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě z jiných sítí.
- 17. Řešení sporů mimo soudní nebo správní řízení**
- 17.1 Jakýkoli spor týkající se předmětu Smlouvy, bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v bodě 17 těchto podmínek.
- 17.2 Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna strana doručí druhé straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešení.
- 17.3 Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání – avšak nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů po doručení oznámení o sporu – s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými po tento účel každou stranou.
- 17.4 Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších 10 (deseti) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 17.5 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany neprodleně k rozhodnutí Úřadu.
- 17.6 Každá strana má právo po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení v daném sporu obrátit se na příslušný soud v České republice postupem stanoveným v zákonu č. 127/2005 Sb.
- 17.7 O jednáních podle bodů 17.3 a 17.4 těchto Všeobecných podmínek se poňžují písemné zápisy.
- 18. Společná a závěrečná ustanovení**
- 18.1 Za písemně se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, v platném znění.
- 18.2 Pokud se některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo Smlouvy ukáží jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají bez zbytečného prodlení nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.

Všeobecné podmínky

- 18.3 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy podle tohoto pořadí:
- 18.3.1 číslované Dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu,
 - 18.3.2 smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací,
 - 18.3.3 technické specifikace poskytovaných služeb (součástí smlouvy),
 - 18.3.4 Ceník služeb,
 - 18.3.5 provozní podmínky veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (součástí Smlouvy),
 - 18.3.6 všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (součástí Smlouvy).
- 18.4 Podpisem Smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě 18.3 těchto Všeobecných podmínek seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 18.5 Text Všeobecných podmínek či Smlouvy je závazný.
- 18.6 Tyto Všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny do této doby účinné Všeobecné podmínky Poskytovatele a jsou k dispozici v sídle Poskytovatele, jeho prodejních místech a na internetových stránkách Poskytovatele www.radiokomunikace.cz.
- 18.7 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 7.10.2012.

Vymezení předmětu veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky je zajištění datových služeb pro propojení jednotlivých poboček společnosti do počítačové sítě VPN a připojení do sítě Internet.

Stávající a požadovaný stav

Propojení jednotlivých poboček s centrálou v Praze je realizováno pomocí služby MPLS VPN s podporou QoS. Na centrálním pracovišti v Praze je umístěn ISA server, který slouží jako proxy server do sítě Internet. Jednotlivé pobočky využívají tento ISA server pro přístup na Internet. (Místo ISA serveru je plánováno nasazení Microsoft Forefront TMG). Každá pobočka má svoji vlastní IP síť třídy C. Výjimkou jsou obě pobočky v Praze, které využívají stejnou síť. Propojení obou poboček v Praze - Podbabská 1589/1 a Pod Juliskou 2151/7 - je realizováno pomocí Ethernet Extenders přes měděnou dvojlinku místní telefonní sítě.

Rozsah předmětu veřejné zakázky

Propojení sítí

Poskytovatel zachová adresaci a propojení sítí, jaké je ve stávajícím stavu. Rozdíl bude v propojení obou poboček v Praze (Podbabská 1589/1 a Pod Juliskou 2151/7), kde místo propojení přes měděnou dvoulinku místní telefonní sítě bude propojení realizováno pomocí mikrovlnného spoje. Na centrálním pracovišti v Praze bude brána VPN a brána do Internetu realizována buďto fyzicky odděleně přes 2 samostatné RJ45 konektory na routeru, a nebo virtuálně přes VLAN. V období od 01.07. do 30.08. proběhne migrace serverů na poskytovatele Cloud Computingu, čímž vznikne další virtuální pobočka. Je podmínkou budoucí spolupráce s poskytovatelem Cloud Computing na zajištění VPN.

Parametry datových služeb

- a) Rychlost připojení - viz tabulka níže.
- b) Propojení pomocí služby MPLS VPN s podporou QoS.
- c) Zakončení datového okruhu koncovkou RJ45
- d) Jedna pevná veřejná IPv4 adresa na každou pobočku s výjimkou pobočky Praha, Pod Juliskou 2151/7.
- e) Obě pobočky v Praze - adresy Podbabská 1589/1 a Pod Juliskou 2151/7 - budou spojeny do stejné IP sítě.
- f) Pro centrálu v Praze zajistí Poskytovatel záložní připojení s minimální kapacitou 20Mbit/s.
- g) Nabízená služba MPLS VPN naplňuje následující minimální parametry:

Ztrátovost paketů	0,5%
Zpoždění (One Way Delay)	50 ms
Jitter	10 ms

- h) K dispozici bude minimálně 5 tříd QoS a transparentní přenos DSCP značek

Tabulka - Seznam poboček a rychlosti připojení.

Pořad, číslo	Adresa pobočky	Rychlost v Mbps download/upload
1	Praha, Podbabská 1589/1 - centrální pracoviště	100/100
2	Praha, Pod Juliskou 2151/7	16/16
3	Brno, Dobrovského 2549/27	8/8
4	Pardubice, Teplého 2796	8/8
5	Olomouc, Křižíkova 887/2	8/8
6	Litoměřice, 5. května 76/11	5/5
7	Plzeň, Čelakovského 2166/11	5/5

Internetové připojení

Poskytovatel zajistí veřejný SMTP server pro odesílání email zpráv.

Nabízené SLA

- a) Měsíční koeficient dostupnosti služby minimálně 99,7%
- b) Maximální doba opravy poruchy 6h pro centrálu v Praze, adresa Podbabská 1589/1, pro ostatní pobočky maximální doba opravy 24h.
- c) Hotline 7x24h

Součinnost

- a) Poskytovatel zajistí měsíční statistiky datového provozu (parametry obsažené ve statistikách obsahují minimálně, parametry datové linky, packet loss, one way delay, jitter, vytíženost linky, dostupnost linky)
- b) Poskytovatel přidělí konkrétního pracovníka pro poskytování zákaznické péče Objednateli např. pro řešení fakturace apod.
- c) Poskytovatel poskytne součinnost při migraci do prostředí Cloudových služeb

Další požadavky

O předání každého okruhu nebo dílčí služby do užívání bude Objednateli vyhotoven oboustranně podepsaný protokol, zpracovaný na základě funkčních zkoušek propojení. Objednatel může z provozních nebo organizačních důvodů (stěhování či zrušení objektu) ukončit provoz jednoho nebo více okruhů.