

Číslo smlouvy zhotovitele: 0058/2012/UTS
Číslo smlouvy objednatele: S-08/A5101/2012

Smlouva o dílo

uzavřená podle § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník,
ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „obchodní zákoník“)
(dále jen „smlouva“)

Článek I.

Smluvní strany

Česká republika - Státní oblastní archiv v Praze

se sídlem: Archivní 4/2257, 149 00 Praha 4
Zastoupena: PhDr. Danielem Doležalem, Ph.D., ředitelem
IČ: 70979391
DIČ: CZ70979391
Bankovní spojení: ČNB, Na Příkopě 28, Praha 1
Číslo účtu: 7200881/0710
Tel./fax: 974 847 358/ 974 847 357

(dále jen „objednatel“)

a

České Radiokomunikace a.s.

se sídlem: U Nákladového nádraží 3144/4, 130 00 Praha 3
zapsány v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505
Číslo výpisu: 110085_008292/4
Datum zápisu: 23. 9. 2010
Zastoupena: Ing. Kamilem Levinským, generálním ředitelem
IČ: 24738875
DIČ: CZ24738875
Bankovní spojení: ING BANK N.V., 1000347105/3500
Tel./fax: 242 417 142/ 242 417 595
Mobil: 602 404 689

(dále jen „zhotovitel“)

Vymezení pojmů

Ve smlouvě se pojmem:

- (1) „*komplexního řešení datové komunikace*“ rozumí návrh infrastruktury Státního oblastního archivu v Praze (dále jen archivu) a následné poskytování s tím souvisejících služeb informačních technologií a telekomunikačních služeb (dále jen ICT), včetně souvisejících služeb operačních systémů a poštovního serveru ve všech pobočkách archivu uvedených dále ve smlouvě a po dobu platnosti smlouvy; služby jsou rozděleny na jednotlivé skupiny služeb, tzn. jako:
 - **balíček služeb**
 - **bonusové služby**
- (2) „*komplexní*“ rozumí poskytnutí služby zhotovitelem s veškerou odpovědností za nastavení a následné udržení provozuschopnosti ICT sítě a jejích prvků a současně právní odpovědnost za případné škody z nedbalosti svých zaměstnanců nebo subdodavatelů
- (3) „*dílčí plnění díla*“ rozumí naplnění **balíčku služeb komplexního řešení datové komunikace** zhotovitelem a platba za ně formou pravidelných měsíčních paušálních poplatků objednatelem

Článek II.

Předmět smlouvy

- (1) Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele zhotovit a předat řádně, včas a ve sjednané kvalitě dílo specifikované v čl. II. odst. 2 (dále jen „dílo“). Předmětem smlouvy je rovněž závazek objednatele zaplatit zhotoviteli za řádně a včas zhotovené a předané dílo sjednanou cenu.
- (2) Specifikací díla je poskytnutí *komplexního řešení datové komunikace* archivu, které zajistí provoz datové komunikace mezi požadovanými lokalitami zadavatele – jednotlivými pracovišti archivu. Jednotlivými pracovišti archivu ve smyslu díla je centrála archivu a jeho pobočky – státní okresní archivy Středočeského kraje (dále též jen SOKA). Provoz datové komunikace je realizován včetně zajištění internetové konektivity s předávacím bodem v centrále archivu. Interní datová síť WAN (dále rovněž „WAN“) je poskytována formou virtuální privátní sítě (MPLS VPN) s požadovanými přípojkami do SOKA. Adresní prostor sítě WAN je oddělený od veřejného internetu. *Komplexní řešení datové komunikace* archivu zahrnuje i poskytnutí souvisejících služeb ICT prostřednictvím pronájmu výpočetních prostředků nebo jejich kapacit zhotovitelem.

Podrobné vymezení předmětu této veřejné zakázky je obsaženo v příloze č. 1 –Popis komplexního řešení datové komunikace archivu.

Rozdělení *komplexního řešení datové komunikace* zhotovitelem na **balíček služeb** a na **bonusové služby** je uvedeno v příloze č. 2 –Výčet služeb . balíček služeb a bonusové služby K výčtu služeb je připojena četnost nabízených služeb a jejich cena (myšleno konečná cena včetně všech souvisejících výdajů). V případě periodicky se opakujících služeb nebo služeb vázaných na počet prvků ICT je uvedena i tato periodicita nebo počet prvků ICT. Ve výčtu služeb je tedy uveden předmět služby, její četnost a její cena v měsíčním nebo v ročním vyjádření (včetně všech souvisejících výdajů).

Objednatel si vyhrazuje právo, uvést zahrnout do komplexního řešení datové komunikace ve smlouvě ty bonusové služby, které bude pokládat za přínosné pro realizaci předmětu díla. Takto vybrané bonusové služby budou součástí dílčího plnění díla – viz následující odstavec smlouvy).

- (3) Služba *komplexního řešení datové komunikace* bude zhotovitelem poskytována formou dílčích plnění, kdy dílčím plněním je
- *služba datové komunikace* jednoho každého pracoviště archivu rozepsaná na ceny datových služeb jednotlivých pracovišť archivu za měsíc
 - *a související služby ICT*, rozepsané na archiv jako celek.

Dílčí plnění *komplexního řešení datové komunikace* je uvedeno v tabulkové podobě v příloze č. 3 této smlouvy - Cena datového připojení a souvisejících služeb ICT, dle jejich specifikace a jejich cena v měsíčním vyjádření.

V případě akceptace bonusových služeb objednatelem, bude výčet souvisejících služeb v konečné smlouvě doplněn i bonusovými službami a tato příloha č. 3 bude upravena. Takové rozšíření rozsahu služeb bude do přílohy č. 3 vloženo formou ceníku dané služby v měsíčním vyjádření (paušál).

- (4) Nastavení a následné poskytování *komplexního řešení datové komunikace* bude zhotovitelem realizováno v souladu s harmonogramem připojení jednotlivých pracovišť archivu a následným poskytnutím dílčího plnění služby - viz příloha č. 4 smlouvy – Harmonogram instalace se spuštěním služby dílčích plnění *komplexního řešení datové komunikace* archivu.
- (5) Pro služby, týkající se elektronických komunikací, vypracuje uchazeč návrh o poskytování těchto služeb, který musí obsahovat všechny náležitosti vyplývající ze zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění (Všeobecné podmínky, Provozní podmínky, Reklamační řád, Popis služby); návrh smlouvy uchazeče bude tvořit přílohu č. 5 nabídky uchazeče.
- (6) Realizaci předmětu díla je nutné ze strany zhotovitele zajistit tak, aby v žádném z pracovišť archivu nedošlo k delší časové prodlevě v důsledku odstávky prostředků ICT.
- (7) Ve všech objektech státních okresních archivů platí zvláštní režim, takže veškeré úkony spojené s realizací díla musí probíhat v pracovní době příslušných pracovišť, popř. po dohodě s kontaktní osobou uvedenou v čl. III., odst. (4) i mimo ni.
- (8) Podkladem pro uzavření této smlouvy o dílo je nabídka zhotovitele ze dne 24.5.2012, která byla na základě zadávacího řízení zveřejněného pod č.j.: SOAA-7773/30-2011 vybrána jako nejvýhodnější.

Článek III.

Způsob a termín zhotovení díla, předání díla

- (1) Zhotovitel je při zhotovení díla povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen chránit zájmy a dobré jméno objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. V případě nevhodných pokynů objednatele je zhotovitel povinen na nevhodnost těchto pokynů objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese zhotovitel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů objednatele objednateli a/nebo zhotoviteli a/nebo třetím osobám vznikly.
- (2) Výsledek činnosti, jenž je předmětem díla nebo jeho části dle této smlouvy, není zhotovitel oprávněn poskytnout třetím osobám ve smyslu § 557 obchodního zákoníku.
- (3) Nastavení *komplexního řešení datové komunikace* archivu bude zhotovitelem zahájeno dnem 1. června 2012 formou postupného přebírání jednotlivých pracovišť a současným zaváděním *služby datové komunikace* daného pracoviště a souvisejících služeb ICT na základě harmonogramu, který je přílohou č. 4 smlouvy. Nastavení *komplexního řešení datové komunikace* je nutné ze strany zhotovitele zajistit tak, aby v žádném z pracovišť archivu nedošlo k delší časové prodlevě odstávky systémů ICT.

- (4) Místem realizace a předání dílčích plnění díla jsou jednotlivá pracoviště archivu (dále též lokality archivu) uvedené níže včetně kontaktních osob objednatele ve smyslu čl. II, odst. (6) této smlouvy:

1. Státní okresní archiv Benešov, Pod Lihovarem 2145, Benešov
PhDr. Eva Procházková, ředitelka SOkA Benešov
tel.: 737 277 819
e-mail: eva.prochazkova@soapraha.cz
2. Státní okresní archiv Beroun, U archivu 1633, Beroun
Mgr. Jiří Topinka, ředitel SOkA Beroun
tel.: 737 277 861
e-mail: jiri.topinka@soapraha.cz
3. Státní okresní archiv Kladno, Náměstí Starosty Pavla 11/4, Kladno
Mgr. Václav Krůta, ředitel SOkA Kladno
tel.: 737 277 844
e-mail: vaclav.kruta@soapraha.cz
4. Státní okresní archiv Kolín, Zahradní 278, Kolín IV
Mgr. Zuzana Miškovská, ředitelka SOkA Kolín
tel.: 737 277 843
e-mail: zuzana.miskovska@soapraha.cz
5. Státní okresní archiv Kutná Hora, Benešova 257, Kutná Hora
Mgr. Vojtěch Vaněk, ředitel SOkA Kutná Hora
tel.: 603 196 845
e-mail: vojtech.vanek@soapraha.cz
6. Státní okresní archiv Mělník, Pod vrchem 3358, Mělník
Mgr. Dalibor Státník, ředitel SOkA Mělník
tel.: 737 277 824
e-mail: dalibor.statnik@soapraha.cz
7. Státní okresní archiv Mladá Boleslav, Staroměstské náměstí 1, Mladá Boleslav
Mgr. Jan Šimonek, ředitel SOkA Mladá Boleslav
tel.: 604 116 221
e-mail: jan.simonek@soapraha.cz
8. Státní okresní archiv Nymburk se sídlem v Lysé nad Labem, Zámecká 6, Lysá nad Labem
PhDr. Michal Řezníček, ředitel SOkA Nymburk
tel.: 737 277 825
e-mail: michal.reznicek@soapraha.cz
9. Státní okresní archiv Praha – východ se sídlem v Přemýšlení 220, Zdiby
Mgr. Roman Kolek, ředitel SOkA Praha-východ
tel.: 737 277 822
e-mail: roman.kolek@soapraha.cz
10. Státní okresní archiv Praha – západ, Pražská 728, Dobříchovice
PhDr. Jaroslav Šulc, ředitel SOkA Praha-západ
tel.: 737 277 842
e-mail: jaroslav.sulc@soapraha.cz

11. Státní okresní archiv Příbram, E. Beneše 337, Příbram
PhDr. Věra Smolová, ředitelka SOkA Příbram
tel.: 737 277 814
e-mail: vera.smolova@soapraha.cz

12. Státní okresní archiv Rakovník, Plzeňska 2493, Rakovník
Mgr. Renata Mayerová, ředitelka SOkA Rakovník
tel.: 737 277 826
e-mail: renata.mayerova@soapraha.cz

13. centrála archivu, Archivní 4, Praha 4
Ing. Milan Gubančok, IT technik archivu
tel: 603 190 721
e-mail: milan.gubancok@soapraha.cz

- (5) O nastavení služeb *komplexního řešení datové komunikace* v každém jednotlivém pracovišti archivu a zahájení jejich poskytování je zhotovitel povinen informovat objednatele nejméně pět (5) pracovních dnů předem písemnou formou. O předání a převzetí dílčího plnění díla bude zhotovitelem vyhotoven protokol o předání a převzetí díla (dále jen „protokol“) ve dvou (2) vyhotoveních, který bude podepsán oběma smluvními stranami a každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) vyhotovení protokolu.
- (6) Za objednatele podepisuje protokol kontaktní osoba objednatele:
Ing. Milan Gubančok, IT technik archivu
tel: 603 190 721
e-mail: milan.gubancok@soapraha.cz
- (7) Podpisem předávacího protokolu oběma smluvními stranami dojde k předání a převzetí dílčího plnění díla a bude následovat rutinní služeb *komplexního řešení datové komunikace* daného pracoviště archivu zhotovitelem. Nezbytnou podmínkou podpisu předávacího protokolu je řádné a úplné převzetí předmětu dílčího plnění díla, včetně doložení všech požadovaných dokumentů nezbytných a vážících se k dokončení celého plnění díla. Drobné vady či nedodělky, které nebrání funkčnosti předmětu dílčího předmětu díla, nepředstavují důvod pro nepodepsání předávacího protokolu. Na základě vzájemné dohody smluvních stran se zjištěné drobné vady a nedodělky uvedou v předávacím protokolu včetně termínů pro jejich odstranění zhotovitelem. K podpisu předávacího protokolu zhotovitel vyzve objednatele alespoň 48 hodin předem. V případě, že se objednatel k podpisu bez omluvy nedostaví, nebo v případě několikrát opakované neúčasti objednatele, byť omluvené, se bude mít za to, že dílo bylo řádně a včas předáno a zhotovitel tuto skutečnost objednateli písemně oznámí.
- (8) Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí dílčího plnění díla, pokud toto plnění nebude zhotoveno řádně v souladu s touto smlouvou a ve sjednané kvalitě, přičemž v takovém případě objednatel důvody odmítnutí převzetí dílčího plnění díla písemně zhotoviteli sdělí, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od původního termínu předání díla. Na následné předání díla se použijí výše uvedená ustanovení tohoto článku.
- (9) Objednatel je oprávněn oznámit vady dílčího plnění díla a uplatnit nároky z odpovědnosti za vady dílčího plnění díla dle volby objednatele kdykoli ve lhůtě trvání smlouvy. Pokud objednatel uplatní nárok na odstranění vady díla, zavazuje se zhotovitel tuto vadu odstranit nejpozději do pěti (5) pracovních dnů nebo ve lhůtě stanovené objednatelem, pokud by výše uvedená lhůta nebyla přiměřená. Zhotovitel je povinen předat dílčí plnění díla objednateli po odstranění vady dle čl. III, odst. (5) až (8) smlouvy.
- (10) K předání díla dojde předáním 17 (slovy sedmnácti) protokolů objednateli prostřednictvím kontaktních osob uvedených v čl. III, odst. (4). Následuje poskytování *komplexní služby*

- (1) Kontrola průběhu plnění díla bude vykonávána dle potřeb objednatele u jednotlivých dílčích plnění díla v průběhu celkového plnění poskytování služeb *komplexního řešení datové komunikace*, tzn. po dobu trvání smluvního vztahu. Zhotovitel se zavazuje předkládat objednateli veškeré informace o průběhu a obsahu poskytovaných služeb v rámci jednotlivých zhotovení dílčího plnění díla (měsíčně).
- (2) Objednatel provádí kontrolu plnění díla prostřednictvím kontaktní osoby uvedené v čl. III. odst. (6).
- (3) Zhotovitel je povinen zapracovat do dílčího plnění díla připomínky uplatněné objednatelem prostřednictvím kontaktní osoby uvedené v předchozím odst. (2) v průběhu zhotovení díla bez jakéhokoli nároku na zvýšení ceny díla, pokud jejich zapracování do díla nepovede prokazatelně ke zhoršení kvality zhotovovaného díla.

Článek VI.

Práva duševního vlastnictví

- (1) Zhotovitel se zavazuje, že při vypracování díla neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Zhotovitel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči objednateli v souvislosti s porušením povinnosti zhotovitele dle předchozí věty.
- (2) Bude-li výsledkem nebo součástí díla i dílo, které je předmětem autorských práv, práv souvisejících s právem autorským či práv pořizovatele k jím pořízené databázi, poskytuje zhotovitel jako autor ode dne předání díla na neomezenou dobu objednateli pro území celého světa výhradní licenci k užití díla všemi způsoby užití v neomezeném rozsahu, přičemž výše odměny za poskytnutí licence je již zahrnuta v ceně díla. Objednatel je zároveň oprávněn upravit či jinak měnit dílo, jeho název nebo spojit dílo s jiným dílem či zařadit díla do díla souborného. Objednatel může výše uvedenou licenci poskytnout jako podlicenci nebo postoupit třetím osobám dle výběru objednatele, přičemž zhotovitel s tímto výslovně předem souhlasí. Objednatel není povinen licenci využít.
- (3) Bude-li výsledkem nebo součástí díla i zaměstnanecké či kolektivní dílo, které je předmětem autorských práv, práv souvisejících s právem autorským či práv pořizovatele k jím pořízené databázi, postupuje zhotovitel jako zaměstnavatel či osoba, z jejíhož podnětu a pod jejímž vedením je dílo vytvářeno a pod jejímž jménem je dílo uváděno na veřejnost, ke dni předání díla právo výkonu majetkových práv autora k dílu na objednatele, přičemž výše odměny za postoupení je již zahrnuta v ceně díla. Zhotovitel prohlašuje, že autor svolil i ke zveřejnění, úpravám, zpracování včetně překladu, spojení s jiným dílem, zařazení do díla souborného, k dokončení svého zaměstnaneckého díla, jakož i k tomu, aby zhotovitel uváděl zaměstnanecké dílo na veřejnost pod svým jménem, že autor výslovně souhlasil s dalším postoupením výkonu těchto práv na objednatele a z objednatele na třetí osoby. Zhotovitel prohlašuje, že všem autorům poskytl dostatečnou přiměřenou odměnu a že všechny závazky zhotovitele vůči autorovi jsou vypořádány.
- (4) Zhotovitel výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví včetně výše uvedených autorských práv, a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání díla objednatelem, včetně případného zajištění dalších souhlasů a licencí od autorů děl v souladu s autorským zákonem, popř. od vlastníků jiných práv duševního vlastnictví v souladu s právními předpisy. Zhotovitel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku toho, že objednatel nemohl dílo užívat řádně a nerušeně.

Článek VII.

Povinnost mlčenlivosti

zabezpečení u všech 17 (slovy sedmnácti) objektů archivu v souladu s ustanoveními dle čl. II, odst. (2) smlouvy.

Článek IV.

Cena díla a platební podmínky

- (1) Smluvní strany se dohodly, že za dílo řádně zhotovené a předané podle této smlouvy objednatel zaplatí zhotoviteli cenu díla ve výši **3 952 872,- Kč bez DPH** (slovy: třímilionydevětsetpadesátdvatisícerošmsetsedmdesátdvěkorunyčeské) jako cenu nejvýše přípustnou, tj. **4 743 446,- Kč s DPH** (slovy: čtyřmilionysedmsetčtyřicettřitisícetštyřistačtyřicetšestkorunčeských), při sazbě DPH ve výši 20%, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- (2) Tato sjednaná cena díla je konečná a zahrnuje zejména veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé zhotoviteli v souvislosti se zhotovením a předáním díla.
- (3) Cena díla bude placena v měsíční periodě na základě poskytnuté měsíční služby *komplexního řešení datové komunikace* archivu. Faktura bude obsahovat *komplexní řešení datové komunikace* rozepsané na:
 - cenu za pravidelné měsíční poplatky kompletní dodávky telekomunikačních a datových služeb (WAN) - datové služby pro jednotlivá pracoviště archivu
 - cenu souvisejících služeb ICT - související ICT služby pro celý archiv.
- (4) Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené právními předpisy, zejména náležitosti daňového dokladu stanovené v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a obchodní listiny stanovené v § 13 a obchodního zákoníku. Kromě těchto náležitostí bude faktura obsahovat označení (faktura), číslo smlouvy, označení bankovního účtu zhotovitele, cenu bez daně z přidané hodnoty, procentní sazbu a výši daně z přidané hodnoty a cenu včetně daně z přidané hodnoty. Faktura bude vyhotovena ve trojím provedení, z toho dva obdrží objednatel.
- (5) Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury v délce čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli. V případě pochybností se má za to, že dnem doručení se rozumí třetí den ode dne odeslání faktury. Cena díla se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny díla z bankovního účtu objednatele. Pokud objednatel uplatní nárok na odstranění vady díla ve lhůtě splatnosti faktury, není objednatel povinen až do odstranění vady díla uhradit cenu. Okamžikem odstranění vady díla začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce čtrnácti (14) kalendářních dnů.
- (6) Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně nebo budou-li neúplné a to s uvedením důvodu vrácení. Zhotovitel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení vrácené faktury. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením ceny díla. Okamžikem doručení náležitě opravené nebo nové faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v čtrnácti (14) kalendářních dnů.
- (7) Objednatel nebude poskytovat zhotoviteli jakékoliv zálohy na úhradu ceny díla nebo její části.

Článek V.

Kontrola díla

- (1) Zhotovitel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této smlouvy získá od objednatele nebo o objednateli či jeho zaměstnancích a spolupracovnících a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu objednatele žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této smlouvy, ledaže se jedná:
 - a. o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
 - b. o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
- (2) Zhotovitel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odstavce 1 všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb objednateli dle této smlouvy.
- (3) Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy, odpovídá zhotovitel, jako by povinnost porušil sám.
- (4) Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.
- (5) Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat jménem smluvních stran, kontaktních osob, popř. jimi pověřených pracovníků.

Článek VIII.

Smluvní pokuty a odstoupení od smlouvy

- (1) V případě nedodržení termínu zhotovení a předání řádně zhotovených dílčích plnění díla v souladu s harmonogramem, který je přílohou č. 4 smlouvy ze strany zhotovitele, v případě nepřevzetí díla ze strany objednatele z důvodů vad díla nebo v případě prodlení zhotovitele s odstraněním vad díla je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění na základě faktury vystavené objednatelem.
- (2) Jestliže se jakékoli prohlášení zhotovitele podle čl. VI. ukáže nepravdivým nebo zavádějícím nebo zhotovitel poruší jiné povinnosti podle čl. VI. této smlouvy, zavazuje se zhotovitel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- (3) Jestliže zhotovitel poruší jakoukoli povinnost podle čl. VII., zavazuje se zhotovitel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- (4) Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli za prodlení s úhradou faktury po sjednané lhůtě splatnosti úrok z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné částky dle příslušné faktury za každý, byť i započatý, den prodlení.
- (5) Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění.
- (6) Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody nebo odškodnění v plném rozsahu ani povinnost zhotovitele řádně dokončit dílo.
- (7) Za podstatné porušení této smlouvy zhotovitelem, které zakládá právo objednatele na odstoupení od této smlouvy, se považuje zejména:
 - a) prodlení zhotovitele se zhotovením a předáním řádně zhotoveného díla o více než sedm (7) kalendářních dnů;
 - b) neodstranění vad díla ve lhůtě stanovené podle čl. III.;
 - c) nepravdivé nebo zavádějící prohlášení zhotovitele podle čl. VII. ;
 - d) porušení jakékoli povinnosti zhotovitele podle čl. VII. a/nebo čl. VIII.;

- e) nezpracování připomínek objednatele do díla;
- f) postup zhotovitele při zhotovení díla v rozporu s pokyny objednatele.

- (8) Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že
 - (1) vůči majetku zhotovitele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - (2) insolvenční návrh na zhotovitele byl zamítnut proto, že majetek zhotovitele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - (3) zhotovitel vstoupí do likvidace.
- (9) Zhotovitel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než šedesát (60) kalendářních dní.
- (10) Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu kdykoliv s třicetidenní (30) výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi. V takovém případě je zhotovitel povinen učinit již jen takové úkony, bez nichž by mohly být zájmy objednatele vážně ohroženy.
- (11) Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.

Článek IX.

Záruka a sankce za její nedodržení

- (1) Zhotovitel ručí za kvalitu jím prováděných prací (díla) dle této smlouvy a přejímá záruku za jakost díla; zaručuje objednateli, že dílo bude mít vlastnosti stanovené touto smlouvou, že bude v souladu se všemi příslušnými technickými normami a se závaznými předpisy, které se na dílo vztahují. Záruční doba činí 36 (třicetšest) měsíců a počíná běžet od data podpisu předávacího protokolu oběma smluvními stranami. Objednatel je oprávněn oznámit vady díla a uplatnit nároky z odpovědnosti za vady díla dle volby objednatele kdykoli v záruční době. Výše uvedená záruční doba se nevztahuje na technologická zařízení, která zhotovitel dodá jako součást díla. Zhotovitel zároveň předá objednateli příslušný záruční list k tomuto technologickému zařízení k případnému uplatnění záruky.
- (2) Reklamace vad musí být provedena písemně.
- (3) Pokud objednatel uplatní nárok na odstranění vady díla, zavazuje se zhotovitel tuto vadu odstranit nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od doručení reklamace objednatele nebo ve lhůtě stanovené objednatelem, pokud by výše uvedená lhůta nebyla přiměřená.
- (4) Nedojde-li k dohodě o jiném způsobu uspokojení nároku z vadného plnění, je zhotovitel povinen vady díla reklamované objednatelem odstranit bezplatně bez zbytečného prodlení, nejpozději však do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne reklamace, nevylučuje-li to povaha věci, použitá technologie apod. V takovém případě je zhotovitel povinen sdělit objednateli neprodleně lhůtu, ve které je vzhledem k povaze věci nebo technologie schopen vadu odstranit; lhůta pro odstranění vad však nesmí přesáhnout v žádném případě 30 dní ode dne reklamace.
- (5) Zhotovitel je povinen v případě prodlení s vyřízením reklamace zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých), a to za každý případ a za každý kalendářní den prodlení. Sjednanou smluvní pokutu je splatná do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění na základě faktury vystavené objednatelem.

- (6) Reklamáce jsou ze strany objednatele řešeny kontaktními osobami objednatele, uvedenými v čl. III, odst. (4)

Článek X. Ostatní ujednání

- (1) Smluvní strany se dohodly, že:
- (i) podepisovat příslušné protokoly o předání místa plnění a předání a převzetí dílčího plnění díla a vznášet požadavky na změnu dílčího plnění díla, jsou oprávněny:
za objednatele: kontaktní osoba uvedená v čl. III, odst. (6),
za zhotovitele je touto osobou: Zdenko Kapitán
tel. 603441068, z.kapitan@radiokomunikace.cz
 - (b) uzavírat změny a doplňky této smlouvy může za stranu objednatele i zhotovitele pouze jeho statutární zástupce.
- (2) Mají-li si smluvní strany dle této smlouvy oznámit či doručit určité informace nebo listiny, musí být takovéto informace či listiny zaslány e-mailem a potvrzeny bez zbytečného odkladu doporučenou poštou nebo zápisem ve stavebním deníku, a to přiměřeně dle závažnosti a povahy sdělovaných skutečností, na následující adresu:
- (a) objednatel: Česká republika-Státní oblastní archiv v Praze,
Archivní 4/2257, 149 00 Praha 4
fax: 974 847 357
ID schránky k28aiwy
e-mail: e-podatelna@soapraha.cz
 - (b) zhotovitel: České Radiokomunikace, a.s.
U Nákladového nádraží 3144, Praha 3
e-mail: j.duben@radiokomunikace.cz
- (3) Zhotovitel souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny díla.

Článek XI. Závěrečné ujednání

- (1) Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to do **31. května 2015**.
- (2) Práva a povinnosti smluvních stran v této smlouvě neupravená se řídí obchodním zákoníkem dle § 536 a násl. obchodního zákoníku.
- (3) Tato smlouva může být změněna pouze dohodou smluvních stran v písemné formě. Veškeré změny ve smluvních ujednáních budou sjednány formou písemného očíslovaného dodatku k této smlouvě podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran.
- (4) Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá strana obdrží dva výtisky.

(5) Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

- příloha č. 1 - Popis komplexního řešení datové komunikace archivu
- příloha č. 2 - Výčet služeb - balíček služeb a bonusové služby *komplexního řešení datové komunikace*
- příloha č. 3 - Cena datového připojení a souvisejících služeb ICT, dle jejich specifikace a jejich cena v měsíčním vyjádření
- příloha č. 4 - Harmonogram instalace se spuštěním služby dílčích plnění *komplexního řešení datové komunikace* archivu
- příloha č. 5 - návrh smlouvy o poskytování elektronických komunikací včetně
- příloha č. 6 - SLA – S pro ICT služby

(6) Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je výrazem jejich svobodné a vážné vůle, na důkaz čehož ji stvrzují svými podpisy.

(7) Zhotovitel prohlašuje, že je pojištěn proti škodám, které mohou vzniknout jeho činností na majetku objednavatele, a to v plném v rozsahu případně způsobených škod.

(8) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

V Praze dne 27-07-2012

V Praze dne 27-7-2012...

Objednatel:

PhDr. Daniel Doležal, Ph.D.,
ředitel Státního oblastního archivu v Praze

Zhotovitel:

Ing. Kamil Levínský,
generální ředitel



Příloha č. 1 Smlouvy o dílo číslo S-08-A5101/2012

Popis komplexního řešení datové komunikace archivu

PŘÍLOHA Č. 1: POPIS KOMPLEXNÍHO ŘEŠENÍ DATOVÉ KOMUNIKACE ARCHIVU

1. Popis předmětu veřejné zakázky a základní informace o Státním oblastním archivu (dále jen archiv)

V rámci zajištění internetové komunikace pro jednotlivá pracoviště archivu dle níže popsané specifikace umožní uchazeč VPN přístup do lokálních sítí pro techniky archivu, zároveň zabezpečí přístup k datům uživatelů a k jednotlivým počítačům a síťovým zařízením.

Dále je požadována realizace takové IT infrastruktury archivu a jeho pracovišť, která zajistí:

- dostatečnou kapacitu pro aplikace archivu (viz příloha č. 2 zadávací dokumentace),
- poskytnutí služeb poštovního serveru dle specifikace níže,
- ochranu proti spamu, souborové servery na jednotlivých pracovištích
- jedno centrální úložiště dat.

Uchazeč rovněž vytvoří LDAP server pro jednotné ověřování uživatelů v kompatibilních systémech.

1.1. Přehled lokalit zadavatele a základní informace o SOA

Zajištění služeb bude požadováno do všech lokalit respektive přípojek zadavatele. Lokality zahrnuté do zadávacího řízení jsou členěny na centrálu archivu - ČR - Státní oblastní archiv v Praze, Archivní 4/2257, 149 00 Praha 4 a dále regionální pobočky. Všechny lokality jsou v tabulce definovány adresou objektu zadavatele. Celkový přehled výše naznačeného členění archivu pro účely zadání je uveden v následující tabulce:

ČR - Státní oblastní archiv v Praze (centrála archivu)
149 00 Praha 4, Archivní 4/2257
Tel.: 974 847 358
Státní okresní archiv Benešov (SOkA Benešov)
Pod Lihovarem 2145, 256 01 Benešov
Tel.: 317 722 902 (ředitelka), 317 728 471 (ústředna)
Státní okresní archiv Beroun (SOkA Beroun),
U Archivu 1633, P.O.BOX 92, 266 01 Beroun
Tel.: 311 622 645
Státní okresní archiv Kladno (SOkA Kladno),
nám. St. Pavla 4/11, Kladno 272 01
Tel.: 312 243 992
Státní okresní archiv Kolín (SOkA Kolín)
Zahradní 278, 280 02 Kolín 4
Tel.: 321 724 273
Státní okresní archiv Kutná Hora
Benešova 257, 284 80 Kutná Hora (SOkA Kutná Hora)
Tel.: 327 536 030 (ředitel)

Státní okresní archiv Mělník (SOkA Mělník)
Pod Vrchem 3358, Mělník 276 01
Tel.: 315 622 629
Státní okresní archiv Mladá Boleslav (SOkA Mladá Boleslav),
P. O. Box 24, Staroměstské náměstí 1, 293 01 Mladá Boleslav
Tel.: 326 722 244
Státní okresní archiv Nymburk se sídlem v Lysé nad Labem (SOkA Nymburk)
289 22 Lysá nad Labem, p. s. 11, Zámecká 6/13
Tel.: 325 551 046
Státní okresní archiv Praha-východ (SOkA Praha – východ),
Přemýšlení 220, 250 66 Zdiby (ul. U továrny 220)
Tel., fax: 284890487, 284890512
Státní okresní archiv Praha-západ (SOkA Praha – západ)
Pražská 728, 252 29 Dobříchovice
Tel.: +420 257 710 492, fax: +420 257 712 586
Státní okresní archiv Příbram (SOkA Příbram),
E. Beneše 337, 261 01 Příbram
Tel.: 318 492 411
Státní okresní archiv Rakovník (SOkA Rakovník)
Plzeňská 2493, 269 01 Rakovník
Tel.: 313 513 062

2. Internetová konektivita

Zadavatel předpokládá, že pro pokrytí jeho potřeb bude dostatečná kapacita internetové konektivity, jejichž hodnoty jsou uvedeny u příslušných lokalit archivu v příloze č. 3 zadávací dokumentace – Cenový list nabídky uchazeče.

Výsledná hodnocená měsíční cena datových služeb bude vypočtena tak, že budou sečteny všechny ceny dle jednotlivých lokalit v příloze číslo 3 této zadávací dokumentace – Cenový list nabídky uchazeče.

Uchazeč uvede zvýšené náklady na rozšíření kapacity přípojky v centrále archivu (80Mbps) do ceny internetové konektivity, nikoli do ceny přípojky v příloze číslo 3 této zadávací dokumentace.

Uchazeč může nabídnout i řešení prostupu do sítě Internet prostřednictvím poskytované sítě WAN, mimo lokality zadavatele (virtuálně v síti uchazeče). V takovém případě není nutné navýšovat kapacitu přípojek.

Předání služby Internet bude provedeno na samostatném Ethernetovém rozhraní 100/1000Base-T.

Internetová konektivita dodávána uchazečem nesmí omezovat šířku pásma přidělenou pro datové služby. Uchazeč musí nabídnout v základu možnost nastavení pravidel komunikace pomocí zařízení firewall, pro ochranu vnitřní sítě zadavatele před nežádoucím typem komunikace.

Služba WAN musí obsahovat následující součásti a musí zajišťovat též následující požadované funkcionality:

- jednotlivé přípojky z páteřní sítě uchazeče do jednotlivých lokalit zadavatele jsou požadovány prostřednictvím standardních telekomunikačních linek:
 - a) připojení přes optický kabel nebo
 - b) rádio-reléové spoje (v garantovaném - licencovaném pásmu) nebo
 - c) metalickými kabely,
- služba bude ukončena koncovými prvky (routery CE) uchazeče, který bude zajišťovat správu a dohled těchto koncových prvků; veškeré prvky sítě WAN budou v majetku uchazeče;
- předávacím rozhraním služby bude na rozhraní Ethernet, s ethernetovým portem (10/100/1000Base-T) dle kapacity dané přípojky na hraničním prvku (routeru CE);
- předávací rozhraní koncových prvků (routeru CE) v jednotlivých lokalitách musí podporovat standard 802.1q.

Ve smyslu řízení a optimalizace datového toku bude požadována implementace doplňkové služby kvality služeb QoS na síti IP VPN, která definuje využití kapacity dedikované přípojky podle níže uvedených tříd služeb (CoS):

Zadavatel požaduje zajištění čtyř (4) tříd provozu:

- 1.třída: hlasový provoz, pro provozování VoIP technologií na síti WAN
- 2.třída: kritické aplikace, v maximálním poměru ke kapacitě linky
- 3.třída: preferované datové služby,
- 4.třída: „ostatní“ provoz.

Uchazeč musí být schopen:

- přebírat zadavatelem markovaný (označovaný) provoz (způsob markování (označování) bude s uchazečem dojednán po podpisu smlouvy) a přenášet jej v odpovídajících třídách;
- markovat (označovat) provoz pro přenos v jednotlivých třídách na základě IP adres a portů (dle podkladů, dodaných zadavatelem).

Uchazeč dále musí zajistit rekonfiguraci sítě dle požadavků zadávací dokumentace. Veškeré rekonfigurační změny jsou požadovány bezplatně, v rámci předmětu veřejné zakázky a uchazeč je zahrne do měsíčních paušálních poplatků. Změny konfigurací se týkají zejména:

- změny konfigurace a zabezpečení sítě WAN,
- změny v konfiguracích služeb kvality služby QoS
- změny v třídění politice,

2.1 Monitoring služeb interní datové sítě WAN a Internetové konektivity

2.1.1 Požadavky na službu:

- služba Monitoring je vyžadovanou službou k datovým službám uchazeče
- služba spočívá v monitorování poskytovaných služeb WAN komunikace a internetové konektivity

- shromážděná data musí být pro zadavatele poskytována v přehledné grafické formě a musí být dostupná přes webový portál.

2.1.2 Základní parametry služby:

- nepřetržitý dohled 24x7x365 nad monitorovanými prvky sítě
- aktuální stav vytíženosti jednotlivých poskytovaných linek WAN
- informace až na úrovni aplikační vrstvy
- vše zobrazeno přes webový prohlížeč
- celkové přenosy (traffic in/out)
- chybovost na rozhraních routerů (errors in/out)
- statistiky tříd QoS (traffic, drops)
- slerty – varování o překročení mezních hodnot
- stav zařízení (down/up)
- topologické mapy sítě s grafickým znázorněním zátěže spojů

Uchazeč popíše detailně řešení, aby bylo zřejmé zajištění požadovaných parametrů služeb.

2.1.3 Požadavky na dostupnost a úroveň garantovaného servisu

Uchazeč musí zabezpečit a v návrhu smlouvy garantovat následující parametry jednotlivých služeb, včetně sankcí za jejich nedodržení:

	SLA
Měsíční dostupnost služby	99,50%
Dostupnost 99,5%-99,0% vč.	sleva 5%
Dostupnost 99,0%-97,0% vč.	sleva 10%
Dostupnost 97,0%-95,0% vč.	sleva 20%
Dostupnost 95,0% a menší	sleva 30%
Maximální počet poruch - integrita Služby	
maximální počet poruch za měsíc	2
sleva za každou další závadu	sleva 4%
maximální počet poruch za rok	nedefinováno
sleva za každou další závadu	nedefinováno
Doba provádění plánované údržby	
povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny) - minimum	7
sleva za nedodržení termínu	4%
Maximální počet prováděných servisních prací	
maximální počet servisních prací za měsíc	2
sleva za každou další servisní práci	4%
Maximální doba opravy poruchy	
sleva za každou další hodinu	sleva 5%
maximální sleva za opravy celkem	sleva 20%

3. Emailový server

Zadavatel požaduje pro zajištění emailového provozu dostupnost přes klientské emailové aplikace i přes webové rozhraní a síť internet.

3.1 Minimální požadované parametry služby:

- možnost zřizování schránek s užitím vlastní domény II. řádu
- ochrana před emailovými zprávami obsahujícími viry, červy a jiný škodlivý SW
- ochrana před SPAM emaily
- 300 GB prostoru pro zprávy
- 200 mailboxů pro koncové uživatele
- podpora přenosu souborů (přílohy k mailům nebo jiný systém přenosu) s velikostí až 50 MB.
- propojení s Microsoft Active Directory
- nástroje pro archivaci emailů.

3.2 Systém přístupu k emailovým schránkám a čtení zpráv:

- přes zabezpečené webové rozhraní
- přes protokol POP3 a IMAP.

3.3 Administrace:

- správa účtů musí být podporována metodou přes webový portál.
- přístup na SMTP server pro odesílání zpráv.

3.4 Požadavky na dostupnost a úroveň garantovaného servisu

Dodavatel musí zabezpečit a v návrhu smlouvy garantovat následující parametry jednotlivých služeb, včetně sankcí za jejich nedodržení:

	SLA
Měsíční dostupnost služby	99,5%
Dostupnost 99,5%-99,0% vč.	sleva 5%
Dostupnost 99,0%-97,0% vč.	sleva 10%
Dostupnost 97,0%-95,0% vč.	sleva 20%
Dostupnost 95,0% a menší	sleva 30%
Maximální počet poruch - integrita Služby	
maximální počet poruch za měsíc	2
sleva za každou další závadu	sleva 4%
maximální počet poruch za rok	nedefinováno
sleva za každou další závadu	nedefinováno
Doba provádění plánované údržby	
povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny) - minimum	7
sleva za nedodržení termínu	4%
Maximální počet prováděných servisních prací	
maximální počet servisních prací za měsíc	2
sleva za každou další servisní práci	4%

Maximální doba opravy poruchy	24 hod
sleva za každou další hodinu	sleva 5%
maximální sleva za opravy celkem	sleva 20%

4. Provoz aplikací archivu - datová infrastruktura

4.1 Požadované služby

4.1.1 Služba primárního doménového řadiče

Služba primárního doménového řadiče Microsoft Active Directory na technologii Microsoft Windows Server 2008 R2.

4.1.2 Služba sekundárního doménového řadiče

Služba sekundárního doménového řadiče Microsoft Active Directory na technologii Microsoft Windows Server 2008 R2.

4.1.3 Služba aplikačního serveru pro provoz aplikací SOA

Služba aplikačního serveru pro provoz aplikací archivu na technologii Microsoft Windows Server 2008 R2. Detailní popis aplikací archivu je uveden v příloze č.2 - Popis aplikací Státního oblastního archivu v Praze.

4.1.4 Služba souborového serveru

Služba souborového serveru na technologii Microsoft Windows Server 2008 R2.

4.1.5 Služba databázového SQL serveru

Služba databázového SQL serveru na technologii Microsoft SQL Server Standard R2.

4.1.6 Služba datového úložiště

Služba datového úložiště chráněná redundantní konfigurací disků (RAID).

4.2 Dostupnost prostředí

Prostředí musí umožňovat vysokou dostupnost serverů (high availability - HA) s automatickým uvedením do provozu při výpadku. Dostupnost celé IT infrastruktury musí být v měsíčním úhrnu min. 99,95%.

4.3 Kapacitní a výkonnostní požadavky

4.3.1 Počet uživatelů

Aktuální celkový počet uživatelů se rovná 145. Pro účely návržení kapacity a licencování je uvažováno s počtem uživatelů 200.

4.3.2 Výkon serverů řadičů domény

Výkon serverů dle bodu 0 a 0 odpovídající počtu uživatelů v doméně.

4.3.3 Výkon aplikačního serveru

Výkon aplikačního serveru 0 dle popisu aplikací archivu v příloze č.2 - Popis aplikací Státního oblastního archivu v Praze a počtu uživatelů v doméně.

4.3.4 Výkon databázového serveru

Výkon databázového serveru dle bodu 4.1.5 – 1CPU o výkonu minimálně čtyř jader s 2GHz každé, minimálně 8GB RAM, redundantní úložiště s kapacitou min 500GB s min. 3000 IOPS.

4.3.5 Kapacita a výkon datového úložiště

Výkon a kapacita datového úložiště dle bodu 4.1.6 musí splňovat následující:

Diskové kapacity serverů musí být chráněny redundantní konfigurací disků (RAID):

- a) RAID 1 nebo RAID 10 sestavený z disků o minimální propustnosti 3000 IOPS a celkové kapacitě minimálně 2TB.
- b) RAID5 se zaručeným výkonem 1000 IOPS.
- c) RAID5 nebo RAID6 sestavený z disků o celkové kapacitě minimálně 20TB.

Diskové kapacity musí být poskytnuty:

- a) v nejméně třech Tírech, dle požadovaného výkonu;
- b) všechny komponenty diskového úložiště musí být minimálně zdvojeny.

4.3.6 Replikace dat

- a) prostředí aplikací archivu musí být automatizovaně zálohováno včetně dat aplikací a nastavení operačních systémů; musí být zajištěna obnova souborů i celého systému;
- b) zadavatel požaduje replikaci zálohovaných dat do vzdálené lokality, přičemž minimální vzdušná vzdálenost lokalit mezi sebou činí nejméně 2km.

4.4 Licence

4.4.1 Licence Microsoft Windows Standard 2008 R2

uchazeč v rámci poskytování služeb zajistí práva k užívání software Microsoft Windows 2008R2 – Standard edition, včetně práva na nové verze, v dostatečném počtu dle bodu 0.

Pro účely hodnocení zadavatel uvažuje o 5 licencích.

4.4.2 Licence Microsoft SQL Server Standard R2

Uchazeč v rámci poskytování služeb zajistí možnost upgrade nabídnutého software na Microsoft SQL Server Standard R2 licencovaného na CPU.

Pro účely hodnocení bude uvažováno s 1 licencí pro 1CPU.

4.4.3 Licence CAL

Uchazeč v rámci poskytování služeb zajistí práva k užívání licencí CAL, včetně práva na nové verze, pro dodávanou infrastrukturu zejména pro provoz serverů dle bodu 0.1.

Pro účely hodnocení bude uvažováno s 200 licencemi.

4.4.4 Terminálové licence

Uchazeč v rámci poskytování služeb zajistí práva k užívání software Microsoft Remote Desktop Services, včetně práva na nové verze.

Pro účely hodnocení bude uvažováno s 5 licencemi.

4.5 Monitoring služeb datové infrastruktury pro provoz aplikací SOA

4.5.1 Požadavky na službu:

- služba Monitoring je vyžadovanou službou k datové infrastruktuře pro provoz aplikací archivu;
- služba spočívá v monitorování poskytovaných služeb, zejména jejich dostupnosti, výkonu a využití kapacitě prostředků;
- shromážděná data musí být pro zadavatele poskytována v přehledné grafické formě a musí být dostupná přes webový portál.

4.5.2 Základní parametry služby:

- nepřetržitý dohled 24x7x365 nad monitorovanými prvky;
- aktuální stav vytíženosti jednotlivých prostředků – CPU, RAM, přidělený diskový prostor a dostupnost;
- vše zobrazeno přes webový prohlížeč;
- celková obsazenost datového úložiště;
- Alerty – varování o překročení mezních hodnot.

4.5.3 Požadavky na dostupnost služeb a úroveň garantovaného servisu

Uchazeč musí zabezpečit a v návrhu smlouvy garantovat služby ICT prostřednictvím pronájmu výpočetních prostředků nebo jejich kapacit a služby poštovního serveru (emailová služba) s následujícími parametry jednotlivých služeb, včetně sankcí za jejich nedodržení:

	SLA
Měsíční dostupnost služby	99,99%
Dostupnost 99,98%-99,9% vč.	sleva 5%
Dostupnost 99,9%-99,0% vč.	sleva 10%
Dostupnost 99,0%-98,0% vč.	sleva 20%
Dostupnost 98,0% a menší	sleva 30%
Maximální počet poruch - integrita Služby	
maximální počet poruch za měsíc	1
sleva za každou další závadu	sleva 10%
maximální počet poruch za rok	2
sleva za každou další závadu	sleva 20%
Doba provádění plánované údržby	
povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny) - minimum	7
sleva za nedodržení termínu	4%

Maximální počet prováděných servisních prací	
maximální počet servisních prací za měsíc	2
sleva za každou další servisní práci	4%
maximální počet servisních prací za rok	4
sleva za každou další servisní práci	4%
Maximální doba opravy poruchy	24 hod
sleva za každou další hodinu	sleva 5%
maximální sleva za opravy celkem	sleva 20%

5 Instalace

5.1 Instalace služby

Součástí Služby je provoz služeb dle bodu 3 a 4 včetně jejich zprovoznění, popř. samotné instalace Služby.

5.2 Instalace nebo zprovoznění Emailového serveru

Instalace nebo zprovoznění se spuštěním Služby bude provedena na základě odsouhlaseného harmonogramu instalace nebo zprovoznění odpovědným pracovníkem archivu.

5.3 Instalace Microsoft Active Directory za asistence lokálního administrátora archivu

Instalace se spuštěním Služby bude provedena na základě odsouhlaseného harmonogramu instalace odpovědným pracovníkem archivu.

5.4 Instalace Microsoft SQL databáze za asistence lokálního administrátora archivu

Instalace se spuštěním Služby bude provedena na základě odsouhlaseného harmonogramu instalace odpovědným pracovníkem archivu.

5.5 Proškolení odpovědného pracovníka archivu

Součástí instalace bude proškolení odpovědných osob archivu – max. 2 osoby na administraci instalovaných systémů (IT technici).

6 Migrace

Uchazeč poskytne potřebnou součinnost v průběhu migrace ze stávajícího prostředí do poptávaného prostředí. Jednotlivé body jsou popsány v migračním plánu. Migrace je součástí nabídky.

Migrační plán:

6.1 Zprovoznění datové konektivity a interní datové sítě WAN

Uchazeč navrhne v nabídce postup řešení migrace ze stávajícího stavu na stav požadovaný včetně předběžného časového harmonogramu instalací a připojení tak, aby nedošlo k žádnému nebo aby došlo pouze k minimálnímu omezení ze strany zaměstnanců archivu.

6.2 Zprovoznění datového centra (běh všech serverů)

Uchazeč navrhne v nabídce postup řešení migrace ze stávajícího stavu na stav požadovaný včetně předběžného časového harmonogramu instalací a nastavení. Stávající stav aplikací archivu je popsán v příloze č. 2 zadávací dokumentace – Popis aplikací Státního oblastního archivu v Praze.

6.3 Migrace mail serveru

Uchazeč navrhne v nabídce postup řešení migrace ze stávajícího stavu na stav požadovaný včetně předběžného časového harmonogramu instalací a nastavení. Migraci uživatelských stanic provedou odpovědní pracovníci archivu na všech lokalitách archivu. Součástí harmonogramu bude podrobný popis nastavení následujících aplikací: Outlook Express, Outlook 2003, Outlook 2007, Outlook 2010 a Mozilla Thunderbird. Stávající stav aplikací archivu je popsán v příloze č.2 - Popis aplikací Státního oblastního archivu v Praze.

6.4 Migrace klientských stanic do AD

Uchazeč navrhne v nabídce postup řešení migrace ze stávajícího stavu na stav požadovaný včetně předběžného časového harmonogramu instalací. Nastavení včetně uživatelských stanic si provede zadavatel vlastními silami.

6.5 Migrace aplikací SOA

Uchazeč navrhne v nabídce postup řešení migrace ze stávajícího stavu na stav požadovaný včetně předběžného časového harmonogramu instalací a nastavení pro následující:

- Microsoft SQL Server Standard 2008 R2
- File server.

Migraci ostatních aplikací archivu provedou odpovědní pracovníci archivu (IT technici).

7. Požadavky na dohledové pracoviště uchazeče

- uchazeč musí disponovat vlastním dohledovým pracovištěm v režimu 24x7x365
- toto pracoviště musí být schopno vzdálené podpory pro všechny poskytované služby
- dohledové pracoviště musí být dostupné na jednom univerzálním místě.

Příloha č. 2 Smlouvy o dílo číslo S-08-A5101/2012

Výčet služeb - balíček služeb a bonusové služby komplexního řešení datové komunikace

Výčet a šířka pásma jednotlivých přípojek WAN	
lokalita archivu	Kapacita
adresa lokality archivu	
centrála archivu	80Mbps
Státní oblastní archiv v Praze, Archivní 2257/4. Praha 4	
SOKA Benešov	6Mbps
Pod Lihovarem 2145, Benešov	
SOKA Beroun	4Mbps
U archivu 1633, Beroun	
SOKA Kladno	4Mbps
Plk. Stříbrného 1443, Kladno	
SOKA Kolín	4Mbps
Zahradní 278, Kolín IV	
SOKA Kutná Hora	4Mbps
Benešova 257, Kutná Hora	
SOKA Mělník	4Mbps
Pod vrchem 3358, Mělník	
SOKA Ml. Boleslav	6Mbps
Staroměstské náměstí 1, Mladá Boleslav	
SOKA Nymburk	4Mbps
Zámecká 6, Lysá nad Labem	
SOKA Praha Východ	4Mbps
Přemýšlení 220, Zdiby	
SOKA Praha západ	4Mbps
Pražská 728, Dobřichovice	
SOKA Příbram	8Mbps
E. Beneše 337, Příbram	
SOKA Rakovník	6Mbps
Plzeňska 2493, Rakovník	

Výčet ostatních služeb
Internetová konektivita
Emailový server
Služba primárního doménového řadiče
Služba sekundárního doménového řadiče
Služba aplikačního serveru pro provoz aplikací archivu
Služba souborového serveru
Služba databázového SQL serveru
Služba datového úložiště
Licence Microsoft Windows Standard 2008 R2
Licence Microsoft SQL Server Standard R2
Licence CAL
Terminálové licence

Pa

Příloha č. 3 Smlouvy o dílo číslo S-08-A5101/2012

Cena datového připojení a souvisejících služeb ICT, dle jejich specifikace a jejich cena v měsíčním vyjádření

Příloha č. 3 Smlouvy o dílo číslo S-08-A5101/2012 - Cena datového připojení a souvisejících služeb ICT, dle jejich specifikace a jejich cena v měsíčním vyjádření

Šířka pásma jednotlivých přípojek WAN			
lokalita archivu	paušální měsíční platba bez DPH	Výše DPH	paušální měsíční platba s DPH
adresa lokality archivu			
centrála archivu	80Mbps		
Státní oblastní archiv v Praze, Archivní 2257/4, Praha 4	5 100,00 Kč	20%	6 120,00 Kč
SOKA Benešov	6Mbps		
Pod Lihovarem 2145, Benešov	3 000,00 Kč	20%	3 600,00 Kč
SOKA Beroun	4Mbps		
U archivu 1633, Beroun	3 000,00 Kč	20%	3 600,00 Kč
SOKA Kladno	4Mbps		
Plk. Stříbrného 1443, Kladno	3 000,00 Kč	20%	3 600,00 Kč
SOKA Kolín	4Mbps		
Zahradní 278, Kolín IV	3 000,00 Kč	20%	3 600,00 Kč
SOKA Kutná Hora	4Mbps		
Benešova 257, Kutná Hora	3 000,00 Kč	20%	3 600,00 Kč
SOKA Mělník	4Mbps		
Pod vrchem 3358, Mělník	3 000,00 Kč	20%	3 600,00 Kč
SOKA Ml. Boleslav	6Mbps		
Staroměstské náměstí 1, Mladá Boleslav	3 000,00 Kč	20%	3 600,00 Kč
SOKA Nymburk	4Mbps		
Zámecká 6, Lysá nad Labem	3 000,00 Kč	20%	3 600,00 Kč
SOKA Praha Východ	4Mbps		
Přemyslení 220, Zdiby	3 000,00 Kč	20%	3 600,00 Kč
SOKA Praha západ	4Mbps		
Pražská 728, Dobřichovice	3 000,00 Kč	20%	3 600,00 Kč
SOKA Příbram	8Mbps		
E. Beneše 337, Příbram	3 200,00 Kč	20%	3 840,00 Kč
SOKA Rakovník	6Mbps		
Plzeňská 2493, Rakovník	3 100,00 Kč	20%	3 720,00 Kč
Celkem měsíční paušál za datové přípojky	41 400,00 Kč	20%	49 680,00 Kč

	cena bez DPH	Výše DPH	Celkem s DPH
Internetová konektivita	1 000,00 Kč	20%	1 200,00 Kč
Emailový server	7 223,00 Kč	20%	8 667,60 Kč
Služba primárního doménového řadiče	610,00 Kč	20%	732,00 Kč
Služba sekundárního doménového řadiče	610,00 Kč	20%	732,00 Kč
Služba aplikačního serveru pro provoz aplikací archivu	3 661,00 Kč	20%	4 393,20 Kč
Služba souborového serveru	2 000,00 Kč	20%	2 400,00 Kč
Služba databázového SQL serveru	2 336,00 Kč	20%	2 803,20 Kč
Služba datového úložiště	34 538,00 Kč	20%	41 445,60 Kč
Licence Microsoft Windows Standard 2008 R2	5 127,00 Kč	20%	6 152,40 Kč
Licence Microsoft SQL Server Standard R2	7 600,00 Kč	20%	9 120,00 Kč
Licence CAL	3 157,00 Kč	20%	3 788,40 Kč
Terminálové licence	540,00 Kč	20%	648,00 Kč
Celkem měsíční paušální cena za související služby	68 402,00 Kč	20%	82 082,40 Kč

Celkem měsíční paušální cena Služeb	109 802,00 Kč	20%	131 762,40 Kč
--	----------------------	------------	----------------------

Plk.

Příloha č. 4 Smlouvy o dílo číslo S-08-A5101/2012

Harmonogram instalace se spuštěním služby dílčích plnění komplexního řešení datové komunikace archivu

Státní oblastní archiv - Migrace Cloud

ID	Název úkolu	Doba trvání	Předchůdci
0	Státní oblastní archiv - Migrace Cloud	66 d?	
1	Podpis smlouvy	8 d?	
2	Kick Off projektové schůzky	4,5 d?	
3	Příprava na interní Kick-Off meeting	0,5 d 6	
4	Interní Kick Off Meeting (Rozpracování dokumentace projektu)	0,5 d 5,3	
5	Příprava na kick-off meeting se zákazníkem (tvorba projektové dokumentace)	1 d?	
6	Kick Off Meeting se zákazníkem	1 d 5	
7	Zahájení projektu	3,5 d	
8	Definování rolí a zodpovědností	0,2 d 4	
9	Zahájení procesu definování rizik	0,1 d 8	
10	Příprava projektového plánu	0,2 d 9	
11	Definition Phase	16,8 d	
12	Site Survey	16,2 d	
13	Site Requirements	1 d	
14	Site Survey	1 d 13,25	
15	Site Survey Report	0,3 d 14	
16	Non-Conformity Log	0,2 d 15	
17	Follow-up of non-conformity log	0,2 d 16	
18	Macro Design	13,8 d	
19	Tvorba HLD	11,5 d	
20	Tvorba návrhu koncepce řešení – HLD	7 d 6	
21	Definice požadovaných vstupů (šablony pro seznamy)	1 d 20	
22	Definice Aplikační infrastruktury	0,5 d 21	
23	Definice Virtualizační infrastruktury	2 d 22	
24	Definice koexistence během migrace ze starých systémů do nových	1 d 23	
25	Předání HLD	0 d 24	
26	Odsouhlasení části „Návrh cílového stavu řešení“	0 d 25	
27	Odsouhlasení části „Migrační postup do cílového stavu“	0 d 25	
28	Odsouhlasení části „Provozní příručky a návody“	0 d 25	
29	Odsouhlasení části „Uživatelské testy“	0 d 25	
30	Požadavky na vstupy dané HLD do LLD	1 d	
31	Aktualizace a dodávka IP plánu	0,5 d 21	
32	Dodávka konsolidovaného seznamu stěhovaných uživatelů všech poboček a kanceláří s o	1 d 21	
33	Dodávka seznamu stěhovaných dat z pošty – emaily, kalendáře, podpisy, pravidla, atd...	1 d 21	
34	Dodávka seznamu stěhovaných Samba serverů a prostředků Samby – účtů, souborů, shar	1 d 21	
35	Dodávka seznamu stěhovaných SQL databází, jobů a účtů	1 d 21	
36	Dodávka specifikace požadovaných úkonů pro rutinní správu prostředí	1 d 21	
37	Plán pilotu	0,6 d	
38	Naplánování rekonfigurace routerů pro DHCP relaying	0,1 d 17	
39	Naplánování změny Email routingu a relayingu	0,1 d 38	
40	Naplánování změny na Firewallch	0,1 d 39	
41	Naplánování „zmrazení“ a plošné změny hesel	0,1 d 40	
42	Zajištění nezbytné nutného přístupu do migrovaných systémů, aplikací a k datům	0,1 d 41	
43	Naplánování migrace pilotní Pobočky	0,1 d 42	
44	Sign Off Definition Phase	0 d	
45	Build Phase	9,8 d	
46	Micro Design (final HLD)	9,8 d	
47	Instalace a konfigurace 1x Bezpečnostního serveru	2 d	
48	Instalace 2x Active Directory	1 d 47	
49	Konfigurace Času, DNS a DHCP	0,5 d 48	
50	Konfigurace site-linků, replikací, adresářové hierarchie, delegace oprávnění a skupinových politik	0,3 d 49	
51	Instalace 2x server pro Exchange	1 d 50	
52	Instalace 1x File serveru	0,5 d 51	
53	Konfigurace File Share prostředí pro migraci Samby – skupiny, oprávnění, účty	1 d 52	
54	Instalace 1x SQL serveru	0,5 d 53	
55	Konfigurace SQL prostředí pro migraci Aplikací – databáze, joby, účty	1 d 54	
56	Konfigurace koexistence staré a nové pošty pro migraci mailboxů	2 d 55	
57	Sign Off Build Phase	0 d 56	
58	Deployment Phase	35 d?	
59	Dobřichovice, Pražská 728, 262 29	18 d?	
93	Praha 4, Archivní 4/2257, 149 00	31 d?	
94	Benešov, Pod Lihovarem 2145, 256 01	23 d?	
95	Beroun, U Archivu 1633, 266 01	20 d?	
96	Kladno, Nám. St. Pavla 4/11, 272 01	27 d?	
97	Kolín, Zahradní 278, 280 02	21 d?	
98	Kutná Hora, Benešov a 257, 284 80	20 d?	
99	Mělník, Pod Vrchem 3358, 276 01	21 d?	
100	MI. Boleslav, Staroměstské n. 1, 293 01	24 d?	
101	Lysá n. L., Zámecká 6/13, 289 22	22 d?	
102	Zdiby, U továrny 220, 250 66	21 d?	
103	Rakovník, Píseňská 2493, 269 01	23 d?	
104	Příbram, E. Beneše 337, 261 01	34 d?	
105	Dokončení migrací	1 d 59;93;94;95;96;97	
106	As Built Documentation	2 d	
107	As Built Documentation	2 d 59;93;94;95;96;97	
108	Client Signs Off Documentation	0 d 107	
109	Training	35 d	
110	Training Review	35 d	
111	Sign Off Deployment Phase	0 d 110;108	
112	Transition Phase	31 d?	
113	Warranty	30 d 111	
114	Handovers	2 d	
115	Internal	1 d	
116	Client	1 d 115	
117	Sign Off Transition Phase	0 d 116	

Plk.



Příloha č. 5 Smlouvy o dílo číslo S-08-A5101/2012

Rámcová smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Příloha č. 5 Smlouvy o dílo číslo S-08-A5101/2012

Rámcová smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Číslo smlouvy: _____

Zákaznické číslo: _____

300

Smluvní strany:

České Radiokomunikace a. s., IČ: 24738875, DIČ: CZ24738875,

U Nákladového nádraží 3144/4, Praha 3, PSČ: 130 00, akciová společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505. Bankovní spojení: ING BANK N.V., 1000347105/3500

zastoupená: Ing. Kamilem Levinským, Generálním ředitelem

dále jen „Poskytovatel“

a

Obchodní firma nebo název právnické osoby:

Česká republika - Státní oblastní archiv v Praze

Organizační složka státu

IČ: 70979391 DIČ: CZ70979391

Sídlo, místo podnikání:

Ulice: Archivní Číslo popisné / orientační: 2257 / 4

Město: Praha 4 PSČ: 149 00 Kraj: Praha

Doručovací adresa (pokud se liší od adresy účastníka):

PSČ:

Oprávněný zástupce účastníka: PhDr. Daniel Doležal, Ph. D., ředitel Státního oblastního archivu v Praze

Telefon: Mobil: Fax: E-mail:

Adresa bydliště (pokud se liší od adresy účastníka):

PSČ:

Způsob úhrady ceny za ☒ Bankovním převodem
službu:

Bankovní spojení: Číslo účtu/kód /
banky:

dále jen „Účastník“

se dohodly níže uvedeného dne, měsíce a roku na uzavření této smlouvy, podle § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění takto:

Článek 1. Předmět smlouvy

Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele zřídit a poskytovat Účastníkovi služby elektronických komunikací podle specifikací uvedených v dokumentech uvedených v článku 2. této smlouvy a jednotlivých Dílčích smlouvách a závazek Účastníka užívat poskytované služby v souladu s podmínkami popsány v dokumentech A), B) a za poskytované služby platit sjednanou cenu.

Článek 2. Seznam příloh

Podrobné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací tak i práva a povinnosti smluvních stran jsou kromě této Smlouvy stanoveny v těchto dokumentech, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy:

- A) Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací



- B) Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
- C) Ceník služby
- D) SLA

Článek 3. Ujednání

Právní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou a výše uvedenými dokumenty se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění a zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění. Smluvní strany se zavazují dodržovat podmínky dané výše uvedenými dokumenty a to stvrzují svým níže uvedeným podpisem.

Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami, přičemž platí datum pozdějšího podpisu. Smlouva nabývá účinnosti dnem předání služby realizované na základě Dílčí smlouvy na základě předávacího protokolu. V případě, že nedojde k předání na základě předávacího protokolu z důvodů na straně Účastníka, považuje se služba za předanou po uplynutí 10 dnů od doručení písemné výzvy k převzetí Účastníkem. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, nebo výpovědí některé smluvní strany. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.

V případě, že je mezi Poskytovatelem a Účastníkem uzavřena jakákoliv Dílčí smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací, skončí platnost Rámcové smlouvy až dnem ukončení platnosti poslední platné Dílčí smlouvy.

Smlouva se podepisuje ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení této Smlouvy. Tuto Smlouvu lze měnit pouze formou písemných, oboustranně podepsaných číslovaných dodatků. Každý dodatek musí obsahovat odkaz na evidenční číslo Smlouvy a označení, že se jedná o změnu Smlouvy.

V Praze, dne 27-07-2012

V Praze, dne 27-07-2012

podpis o

zástupce Účastníka

E-Mail: prodej@radiokomunikace.cz ; Ohlašovna poruch: 800 988 988; webové stránky: www.radiokomunikace.cz



Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

1. Úvodní ustanovení

Tyto Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) popisují podmínky provozu služeb a závazné procedury, podle nichž postupuje Poskytovatel při poskytování služeb a účastník při jejich používání.

2. Definice pojmů

- Koncový bod služby** je u služby s přímým přístupem rozhraní mezi zařízením účastníka a Poskytovatele na ukončujícím zařízení Poskytovatele. Ukončující zařízení je zařízení Poskytovatele, které je umístěno u účastníka před koncovým bodem služby. Poskytovatel zaručuje účastníkovi smlouvené vlastnosti rozhraní a odpovídá za provoz služby se smluvními parametry. U služby s nepřímým přístupem je koncovým bodem služby rozhraní, kde je propojena síť elektronických komunikací Poskytovatele se sítí elektronických komunikací jiného operátora. Zprostředkovávají přístup nebo volání účastníka.
- Směrovací zařízení** automaticky směruje hovory a zajišťuje autorizaci do sítě elektronických komunikací Poskytovatele. Směrovací zařízení zůstává ve vlastnictví poskytovatele po celou dobu poskytování příslušné služby.
- Lokalita nepřímého přístupu** je pevné místo, odkud se účastník připojuje na službu s nepřímým přístupem.
- Koncové zařízení** je zařízení účastníka, které je připojeno ke koncovému bodu služby. Koncové zařízení je ve správě účastníka a Poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- Přeprogramování PBX je změna nastavení softwaru telefonní pobočkové ústředny účastníka za účelem provozování služby s nepřímým přístupem.
- Závada** je přerušení služby nebo provozu služby mimo povolené meze v koncovém bodu služby.
- IP adresa** je číslo, které jednoznačně identifikuje síťové rozhraní v počítačové síti.
- Doména** – IP adresa převedená do symbolického názvu.
- HTS** – hlavní telefonní stanice.
- Sériová linka** – Sériová linka (MA/LH) – tato služba účastníkovi umožňuje automatický výběr volného kanálu ze skupiny telefonních linek, které jsou logicky.
- svázaný do jednoho přístupu** a mají jedno společné číslo.
- ISDN2 typ připojení A (ISDN2A)** je ISDN linka s krátkou/rozdílenou pasivní sběrnici.
- ISDN2 typ připojení C (ISDN2C)** je ISDN linka s doplňkovou službou sériové linky.
- ISDN2 typ připojení D (ISDN2D)** je ISDN linka s doplňkovou službou provozu.
- Rozhraní U** – typ rozhraní vedení na straně účastníka.
- Účastnické kovové vedení** je kovový pár vodičů spojující koncový bod sítě s hlavním rozvaděčem nebo obdobným zařízením veřejné telefonní sítě, které slouží pro připojení lokality účastníka.
- Nadřaditelské kmitočtové pásmo** – pro technologii ADSL vymezeno od 138kHz do 1,1MHz.
- DSL** – Digital Subscriber Line – technologie, která umožňuje vysokorychlostní přenosy po běžných měděných vodičích na krátké vzdálenosti.
- ADSL** – technologie pro vytvoření asymetrického širokopásmového přenosu dat v nadřaditelské části kmitočtového spektra účastnického vedení.
- SHDSL** – technologie pro vytvoření symetrického širokopásmového přenosu dat na účastnickém vedení.
- Kmenová linka** – linka v hovorovém kmitočtovém pásmu, jejíž nadřaditelská část spektra je předmětem pronajmutí jinému subjektu.
- Plný přístup k účastnickému kovovému vedení (dále také jen „PPV“) – umožňuje jinému subjektu pronajmutí a využívání celého účastnického vedení podniku s významnou tržní silou na relevantním trhu k poskytování služeb elektronických komunikací jeho uživateli.
- Sdílení přístup k účastnickému kovovému vedení (dále také jen „SPV“) – umožňuje jinému oprávněnému subjektu společné využívání účastnického vedení se společností Telefonica O2 Czech Republic a.s. (dále jen „Telefonica O2“) k poskytování vlastních služeb elektronických komunikací nadřaditelské části kmitočtového spektra účastnického vedení. Společnost Telefonica O2 přitom nadále poskytuje telefonní služby svým uživatelům.
- Zóna** je seznam všech záznamů. Pro „dopředné“ záznamy obsahuje celou Doménu a její název je totožný s názvem domény, pro „reverzní“ záznamy obsahuje celý adresní prostor sítě (pozn. – minimální adresní prostor reverzní zóny je 255 IP adres, to znamená že pokud má zákazník méně než 255 adres pak se nejedná o celou reverzní zónu, ale pouze o reverzní záznamy v zóně, do které patří). Název reverzní zóny je získán z části IP adresy z bloku zapsaném v reverzní notaci a doplněním řetězcem „in-addr.arpa“. Například název reverzní zóny pro rozsah IP adres 212.158.130.0 až 212.158.130.255 je 130.158.212.in-addr.arpa.
- Záznam** je záznam do „dopředné“ zóny. Jedná se o překlad jména na IP adresu.
- ATM** – Asynchronous Transfer Mode – vysokorychlostní přenosová technologie, používající přepínání buněk pevné délky (53 bajtů). Pevná délka buněk umožňuje rychlé zpracování v hardware přepínačů při jejich přenosu ATM sítí. Svými vlastnostmi je ATM předurčena pro

multimediální přenosy a integraci dat, hlasu a videa. V současné době je to jedna z nejvýkonnějších technologií v oblasti telekomunikací a prosazuje se zejména jako páteří technologie v sítích LAN i WAN.

- CLIR** – zábrana zobrazení identifikace při telefonním hovoru. Zamezení zobrazení telefonního čísla na straně volaného.
- DLCI** – Data Link Control Identifier – parametr, který určuje PVC (permanent virtual circuit) nebo SVC (switched virtual circuit) v sítích Frame Relay.
- DNS** – Domain Name System – databázový systém v sadě protokolů TCP/IP, který překládá doménové adresy (např. www.radiokomunikace.cz) na IP adresy (např. 212.158.128.11), kterým rozumí počítač.
- Firewall** – systém, který slouží k ochraně jedné sítě před neoprávněným vstupem ze sítě jiné (např. ochrana LAN před vstupem z Internetu). Systém může být realizován softwarovými nebo hardwarovými prostředky, případně jejich kombinací.
- Frame Relay** – protokol pracující na druhé vrstvě modelu OSI (linková vrstva). Poskytuje službu pevných a přepínaných virtuálních okruhů. Zabezpečuje přímými propojení sítí LAN přes WAN.
- Gateway** – rozhraní pro přenos dat mezi aplikacemi/protokoly. Předkládá skutečných rozhraní obou aplikací. Díky Gateway je možné využít také jedné sítě jako transparentního vedení mezi dvěma sítěmi s odlišnými parametry.
- LAN** – Local Area Network – počítačová síť používaná v rámci jedné budovy nebo komplexu budov podniku.
- MPLS** – MultiProtocol Label Switching – používá pro urychlení cesty paketů síť princip přepínání značek, založený na důsledném oddělení procesu směrování (routing) od vlastního předávání paketů (forwarding).
- SIP** – Session Initiation Protocol – protokol pro inicializaci relací je Internetový protokol určený pro přenos signalizace v Internetové telefonii.

3. Nabízené služby

3.1 Internet

Poskytovatel zajišťuje účastníkovi přístup do sítě Internet. Přístupem se rozumí propojení mezi požadovanou lokalitou účastníka a Internetovým bodem (POP) Poskytovatele o stanovené kapacitě. Nedílnou součástí Služby je zřízení přístupu do sítě Internet, přidělení IP adres a konfigurační údaje.

IP adresy přidělené Poskytovatelem jsou účastníkovi pouze pronajaty. V případě ukončení služby zaniká i oprávnění účastníka tyto IP adresy používat.

Maximální rychlost připojení je rychlost, kterou se u služby širokopásmového přístupu k Internetu rozumí v obou směrech maximální přenosová rychlost dosažitelná na fyzické vrstvě. V důsledku technických faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Technickými faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména:

- kvalita a délka přístupového vedení,
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu uživatele a použitý typ připojeného koncového telekomunikačního zařízení uživatele,
- řada vyšších přenosových vrstev,
- sdílení kapacity přístupové sítě více uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanoveného Poskytovatelem (tzv. agregace),
- sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně uživatele,
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv Poskytovatele.

Kapacita připojné linky je technická (fyzická) kapacita, jakou lze teoreticky přenášet digitální signál při maximálním využití připojné linky. Jedná se o horní mez (limit) propustnosti linky pro veškerý přenesený digitální signál. Za připojnou linku se považuje datový okruh mezi koncovým bodem služby a přístupovým zařízením Poskytovatele, zřízený za účelem připojení daného uživatele k síti Poskytovatele s cílem poskytování jedné nebo více služeb elektronických komunikací. Přenesený digitální signál zahrnuje kromě „užitečných“ dat (z pohledu datové aplikace) i data „režijní“, což jsou zejména rámce jednotlivých protokolových vrstev (doprovodné směrovací, servisní a zajišťovací informace k datům), servisní zprávy mezi sítí a koncovým zařízením a servisní zprávy mezi koncovými zařízeními uživatele.

3.2 Hlasové služby

3.2.1 VoIP

Telefonní službou poskytovanou prostřednictvím datové sítě (VoIP-Voice over IP) se rozumí zajištění veřejně dostupné služby elektronických komunikací spočívající v přenosu datových paketů účastníka, nesoucích informaci o telefonním hovoru, mezi lokalitou (lokalitami) účastníka, VoIP ústřednou Poskytovatele a VoIP branou Poskytovatele pro přístup do veřejné komunikační sítě.

Součástí služby je přístup k webovému portálu pro administrativní správu přidělených linek (<http://voip.radiokomunikace.cz>), který účastníkovi umožní vybrané konfigurační úpravy Služby pro jednotlivé jemu přidělené linky.

Účastník zabezpečí, aby nedošlo k neoprávněnému zneužití přihlašovacích údajů třetí stranou. Hlasová služba má garantované parametry pouze na KTZ dodaných Poskytovatelem v rámci Služby. Poskytovatel negarantuje parametry hlasové služby, pokud si účastník Služby sám změnil rozhraní odpovědnosti definované smlouvou, resp. Technickou specifikací nebo používá vlastní koncové zařízení pro telefonní služby. Změnou rozhraní odpovědnosti se rozumí přepojení koncového zařízení pro hlasovou službu, pokud je součástí Služby, na jiné technické zařízení, než je zařízení Poskytovatele.

Součástí Služby je možnost přidělení požadovaného počtu geografických nebo negeografických telefonních čísel. Tato čísla poskytují možnost volat do pevných i mobilních sítí v ČR i zahraničí a dále umožňují uskutečnění spojení na linky tísňového volání (pouze za předpokladu, že jsou čísla geografická, a že jsou čísla použita v lokalitě, pro kterou byla přidělena - viz Technická specifikace služby). Poskytovatel nenese odpovědnost za škody způsobené nesprávným použitím přidělených čísel.

Služba neumožňuje volání na přístupová čísla pro dial-up připojení k síti Internet, modemová spojení, službu CS/CPS a negarantuje faxová spojení.

Pokud je v LAN síti účastníka provozován firewall a překlad adres, je účastník povinen povolit provoz na portech MGCP a SIP.

Poskytovatel se zavazuje, že v rámci instalace služby předvede funkčnost služby včetně administrace prostřednictvím webového portálu.

Účastníkovi Služby není oprávněn přenášet přidělené geografické telefonní číslo do jiných lokalit pomocí technických nebo jiných zařízení a používat toto číslo pro tísňové volání mimo adresu služby uvedenou v předávacím protokolu. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za škody způsobené tímto jednáním.

Účastník je povinen pro zachování kvality Služby nastavit parametry své LAN sítě, aby negativně neovlivňovaly přenos dat náležících Službě. Zejména pak parametry Delay, Jitter a Packet loss (zpoždění, dynamické zpoždění a ztrátovost paketů). Při kontrole kvality Služby a rozhodování o oprávněnosti reklamace bude měřicí místo předávací rozhraní Služby.

Maximální hodnoty pro trasu mezi KTZ v lokalitě poskytování Služby a IP ústřednou v lokalitě Poskytovatele:

- Round Trip Delay (maximální zpoždění paketu na cestě od koncového zařízení k IP ústředně a zpět): 150ms
- Jitter (maximální hodnota dynamického zpoždění): 30ms
- Packet loss (maximální hodnota procentní ztrátovosti paketů): 0%

Účastník je povinen zajistit odpovídající datovou službu pro provoz telefonních linek technologií Voice over IP. Poskytovatel neručí za výpadky služby způsobené špatnými nebo nekvalitními připojeními účastníka k síti Internet.

3.2.2 TDM Voice

Služba TDM Voice představuje telefonní službu poskytovanou prostřednictvím sítě TDMA. Službou se rozumí zajištění realizace telefonního hovoru, mezi lokalitou (lokalitami) účastníka, ústřednou Poskytovatele a ostatních poskytovatelů veřejných komunikačních sítí.

Součástí služby je možnost přidělení požadovaného počtu geografických čísel. Tato čísla poskytují možnost volat do pevných i mobilních sítí v ČR i zahraničí a dále umožňují uskutečnění spojení na linky tísňového volání (pouze za předpokladu, že jsou čísla použita v lokalitě, pro kterou byla přidělena - viz Technická specifikace služby). Poskytovatel nenese odpovědnost za škody způsobené nesprávným použitím přidělených čísel.

Služba umožňuje volání na přístupová čísla pro dial-up připojení k síti Internet, modemová spojení, službu CS/CPS a faxová spojení.

3.3 Datové služby

3.3.1 Business MPLS

Služba je poskytována formou uzavřeného Virtuální privátní sítě (VPN) s adresním prostorem odděleným od veřejného Internetu. VPN Uživatelé tvoří souhrn uživatelských přípojek do sítě Poskytovatele a přístupových kanálů (tzv. access-stream) pro každou uživatelskou přípojku zřízených dle zadání účastníka.

Každá přípojka je definována adresou objektu účastníka (kam účastník požaduje službu zřídí) a jmenovitou kapacitou přípojných linek v každém směru (Uplink/Downlink).

Každý access-stream je specifikován parametry „kapacita“ a „řída provozu“. Kapacita access-streamu může být rozdělena mezi několik tříd provozu.

V rámci jedné přípojky může být poskytováno několik access-streamů do různých VPN, kapacita i řída provozu jsou definovány samostatně pro každý access-stream. Pro vzájemné oddělení různých VPN je nutné:

- je-li uživatelským rozhraním rozhraní ethernet, jednotlivé VPN, musí být v lokalitě sítě uživatele vzájemně odděleny do různých fyzických nebo virtuálních LAN,

- je-li uživatelským rozhraním sériové rozhraní routeru uživatele, jednotlivé VPN musí být na uživatelském rozhraní odděleny do různých fyzických rozhraní, nebo do různých virtuálních kanálů FR/ATM v jednom fyzickém rozhraní.

Definování kapacity i stanovení třídy provozu pro každý Access stream je možné v rámci Technické specifikace služby. Možnosti nastavení těchto parametrů jsou ovlivněny technickým omezením daným pro zvolenou přípojnou technologii.

3.3.2 IPsec

Služba IPsec spočívá v realizaci virtuální privátní sítě (dále jen „VPN“) mezi dvěma a více lokalitami přes obecnou internetovou konektivitu. Umožňuje realizovat VPN z kterékoliv služby elektronických komunikací s připojení do sítě Internet provozované Poskytovatelem, případně ze služby jiných poskytovatelů veřejně dostupné služby elektronických komunikací s připojením do sítě Internet.

IPsec zahrnuje dodání koncového zařízení podporujícího protokol IPsec, jeho instalaci a konfiguraci v lokalitě účastníka i podporu ze strany Poskytovatele v případě poruchy služby nebo v případě požadavku na rekonfiguraci služby.

Internetová konektivita nezbytná pro provoz služby IPsec není součástí Služby.

Služba je bez garancí rychlosti a dalších přenosových parametrů, neboť ty jsou zcela závislé na přístupu do Internetu, který je přednámem jiné služby Poskytovatele případně jiného poskytovatele.

Účastník musí být vlastníkem internetové přípojky, ke které má být služba zřízena, nebo je povinen zajistit souhlas vlastníka internetové přípojky se zřízením služby.

3.3.3 Business Frame Relay

Služba je poskytována formou Privátní datové sítě (PDS). PDS uživatelé tvoří souhrn uživatelských přípojek do sítě Poskytovatele a pevných virtuálních kanálů Frame Relay zřízených mezi jednotlivými přípojkami dle zadání účastníka. Každá přípojka je definována adresou objektu účastníka (kam účastník požaduje službu zřídí) a požadovanou přenosovou kapacitou. Každý virtuální kanál Frame Relay je definován označením přípojek, mezi kterými je zřízen, a smlouvenou datovou propustností, popsanou parametrem CIR (Committed Information Rate).

V případě realizace uživatelské přípojky prostřednictvím PPV má služba Frame Relay tato omezení:

- Maximální počet různých DLCI je 8.
- Nedochází k přenosu stavů linky z jednoho konce na druhý (Up, Down).
- Nesmí se použít komprese na Frame-Relay.

Základní služba Frame Relay je rozšířena o nadstavbovou službu, která zahrnuje poskytnutí dodatečného zařízení (routeru, multiplexoru, či jiného přístupového zařízení, připojeného obvykle k přípojným linkám na straně objektu účastníka), nutné pro realizaci účastníkem požadovaného rozhraní a komunikačního protokolu a dále „dohled a rekonfiguraci“ tohoto dodatečného zařízení. Dodatečné zařízení je majetkem Poskytovatele a vztahují se na něj podmínky provozu a údržby dle Článku 5 těchto Provozních podmínek jako na součást uživatelské přípojky. Cena za realizaci této nadstavbové služby je stanovena dohodou mezi Poskytovatelem a účastníkem s ohledem na cenu dodatečného zařízení Poskytovatele. Tato cena je konkrétně uvedena v Příloze Smlouvy – Technické specifikaci Služby a je připočtena k základní ceně přípojných linek. Za dodatečné zařízení se nepovažuje modem, který je součástí protokolové nezávislého přenosového kanálu přípojných linek.

3.3.4 Business ATM

Služba ATM je poskytována formou Privátní datové sítě (PDS) prostřednictvím sítě ATM Poskytovatele. Jednotlivé objekty účastníka jsou spojeny se sítí Poskytovatele prostřednictvím uživatelských přípojek. Uživatelské přípojky jsou digitální okruhy se smlouvenou kapacitou (přenosovou rychlostí) spojující objekt účastníka se sítí Poskytovatele. Na straně účastníka je přípojka ukončena standardním uživatelským rozhraním, na straně Poskytovatele je přípojka připojena k vyčleněnému rozhraní (portu) sítě ATM. Přenos digitálních signálů mezi jednotlivými uživatelskými přípojkami je uskutečňován prostřednictvím virtuálních kanálů. Virtuální kanály mají smlouvený charakter (CBR, VBR, UBR) a smlouvené parametry uvedené v Technické specifikaci Služby.

3.3.5 Business Digitální okruh

Služba je poskytována formou pronájmu jednotlivých digitálních okruhů bod-bod. Digitální okruh se dělí na páteřní část (páteřní okruh) a přístupovou část (přístupový okruh). Páteřní část okruhu je ta část okruhu, která je pro účastníka vyčleněna v rámci páteřní sítě Poskytovatele a obvykle se zřizuje konfigurací existujících zařízení Poskytovatele.

Technologickou podstatou služby pronájmu digitálních okruhů je duplexní synchronní přenos uživatelských dat. Charakteristickým rysem je bilová transparentnost, která zaručuje přepravu dat mezi předávacími rozhraními účastník – Poskytovatel a Poskytovatel – účastník bez ohledu na obsah nebo členění těchto dat. Přenášená data se v síti neinterpretují.

3.4 Doplnkové služby

3.4.1 Domény

Registrace a správa doménových jmen

Zákazníkem je ve smyslu této Služby každý, který si u Poskytovatele objedná registraci, prodloužení, přeregistraci nebo změnu u domény, která je pole vedena u Provozovatele (společnost, INTERNET CZ a.s. se sídlem Kláš 2, 384 03 Kláš, IČ 26043319, DIČ CZ26043319).

Doména je objednána a vedena v účtu tzv. subregistrátora (partner Provozovatele v oblasti registrace domén), kterým je ve smyslu těchto Provozních podmínek Poskytovatel. Poskytovatel je povinen se o doménu starat a vyvinout veškeré úsilí pro její správný provoz a funkčnost a informovat koncového uživatele domény o bližší expiraci a dalších důležitých skutečnostech, které ovlivňují nebo mohou ovlivnit funkčnost domény.

Zákazník se pro přihlášení ke své doméně prokazuje svými přihlašovacími údaji (login a heslo) a nese plnou zodpovědnost za vše, k čemu na jeho zákaznickém účtu dojde v souvislosti se zjištěním přihlašovacího jména a hesla jinou osobou, které nebude způsobeno Poskytovatelem.

Změny v kontaktech zákaznického účtu zákazníka u Poskytovatele lze měnit on-line po přihlášení na stránkách centrálního registru na www.ltr.cz nebo po kontaktu Poskytovatele na adrese domeny@radiokomunikace.cz. Při změně kontaktů je třeba plně souhlasit s touto změnou.

Změny přímo v údajích o doméně lze u některých domén provádět on-line na stránkách k tomu určených anebo prostřednictvím technické podpory Poskytovatele, kterou lze kontaktovat e-mailem na adrese domeny@radiokomunikace.cz.

Zákazník souhlasí s tím, že informace o zákazníkovi (s výjimkou osobních dat, na která se vztahují zvláštní právní předpisy) budou použity pro marketingové účely Provozovatele. K marketingovým účelům Provozovatele může být použit bez předchozího souhlasu i výňatek z e-mailové korespondence mezi Provozovatelem a zákazníkem.

Poskytovatel je technickým správcem domény, nikoliv jejím vlastníkem ani plátcem. Poskytovatel je oprávněn předat zákaznická data příslušnému registrátorovi (podle koncovky domény) a zákazník souhlasí s pravidly příslušného registrátora pro příslušnou koncovku registrovaného doménového jména.

Registrace domén

Zákazník objednává registraci domény primárně prostřednictvím svého obchodního zástupce. Při objednávce volí období, na které má být doména zaregistrována, způsob provedení platby poplatku za registraci domény, způsob informování zákazníka o důležitých skutečnostech spojených s doménou (např. bližší expirace domény) a způsob zaslání daňového dokladu a další údaje potřebné k registraci domény, které jsou vyžadovány Poskytovatelem.

Zákazník je povinen do objednávky uvést úplné a pravdivé informace o majiteli domény, fakturační adresu, adresu příjemce faktury a uvést další potřebné technické údaje (DNS servery, technický správce, popř. další), které jsou nezbytné k zaregistrování domény. Za správnost a úplnost údajů nese odpovědnost zákazník. V případě uvedení nesprávných či smyšlených údajů se zákazník vystavuje riziku zrušení domény bez nároku na náhradu prostředků spojených s registrací domény.

Zákazník je povinen před registrací domény zajistit správné nastavení záznamů registrované domény na autoritativních DNS serverech, které budou při registraci domény použity. Bez tohoto správného nastavení není možno u některých koncovek domén registrační proces zahájit.

Registrační proces bude Provozovatelem zahájen při splnění všech následujících podmínek:

- Zákazník provede správným způsobem platbu registračního poplatku.
- V okamžiku odeslání registrace od Poskytovatele k Provozovateli (registrátorovi) domény je doména volná k registraci.
- Objednávka splňuje další náležitosti, které je možno požadovat při registraci některých koncovek domén. Může se jednat např. o nutnost provedení souhlasu nového majitele domény s pravidly registrátora, o nutnost podepsání a zaslání smlouvy související s vlastnictvím domény, doložení dokladů o firmě či živnosti majitele, správné nastavení DNS serverů pro doménu aj..

V případě, že doména bude při zahájení registračního procesu nebo v průběhu registračního procesu obsazena jiným zájemcem, bude zákazníkovi vrácen registrační poplatek a zákazník nemá nárok na případné další náhrady nákladů spojené s úsilím o získání domény.

Objednáním registrace domény není požadované doménové jméno žádným způsobem pro zákazníka rezervováno a kdykoliv před i během registračního procesu může doménu získat jiný zájemce, který splní dříve všechny náležitosti spojené s registrací domény. Po provedení registrace domény mohou být některé údaje o majiteli uvedeny ve veřejně dostupných informacích o doménách. V případě zájmu je možno s Provozovatelem individuálně dohodnout uvedení informací Provozovatele a skrytí údajů skutečného uživatele doménového jména.

Provozovatel si při registraci domény s použitím DNS serverů jiných než Provozovatele účtuje s tím spojený roční poplatek.

Prodloužování domén

Zákazník je povinen pro prodloužení domény vždy toto prodloužení objednat, na základě objednávky mu bude vystavena výzva k platbě.

Zákazník objedná prodloužení domény na základě zaslání výzvy k platbě pomocí zálohové faktury Poskytovatele či jiným povoleným způsobem.

Proces prodloužení platnosti doménového jména bude Provozovatelem zahájen při splnění všech následujících podmínek:

- Zákazník provede správným způsobem platbu prodloužovacího poplatku anebo má zákazník složen u Poskytovatele finanční zálohu v dostatečné výši.
- V okamžiku zahájení procesu prodloužení není doména ve stavu, ve kterém již není možno toto prodloužení provést z důvodu pozdního splnění ostatních podmínek zákaznickým či pokud je za toto prodloužení po expiraci domény vyžadován zvláštní poplatek.
- Požadovaný doménový název již není obsazen jiným zájemcem poté, co byla doména pro neprodloužení zrušena.
- Objednávka splňuje další náležitosti, které je možno požadovat při prodloužování některých koncovek domén.

V případě, že doména bude při zahájení prodloužovacího procesu nebo v průběhu tohoto procesu zrušena a obsazena jiným zájemcem, bude zákazníkovi vrácen prodloužovací poplatek a zákazník nemá nárok na případné další náhrady nákladů spojené s úsilím o prodloužení domény.

V případě, že doména bude při zahájení prodloužovacího procesu nebo v průběhu tohoto procesu zrušena a nebude obsazena jiným zájemcem, může být doména po dohodě Poskytovatele s zákazníkem opět znovu zaregistrována. V tom případě může Poskytovatel požadovat po zákazníkovi úhradu rozdílu mezi poplatkem za novou registraci a mezi částkou, kterou zákazník zaplatil Poskytovateli za neprovedené prodloužení.

V případě neobjednání prodloužení, neprovedení správné platby za prodloužení či nesplnění dalších podmínek nutných pro prodloužení domény může být doména po uplynutí doby platnosti (expiraci) vypnuta nebo může být jinak znemožněno doménu využívat.

Storno požadavků zákazníka

Stornem požadavku se rozumí žádost zákazníka o úplné zastavení probíhajícího procesu registrace, prodloužení či změny u doménového jména anebo žádost zákazníka o zrušení již provedené registrace, prodloužení či změny u doménového jména.

V případě, že již bude zahájena registrace domény či doména již bude zaregistrována a zákazník požaduje registrační proces stornovat, nebo již bude zahájeno prodloužení domény či doména již bude prodloužena a zákazník požaduje prodloužení stornovat, je tato procedura zpoplatněna Poskytovatelem. Poskytovatel může stornování registrace domény nebo její prodloužení odmítnout, pokud to situace neumožňuje (např. pokud zaregistrování domény nebo její prodloužení již nelze vzít zpět). V takovém případě nemá zákazník nárok na vrácení poplatků spojených s registrací domény ani na případné další náhrady nákladů spojené s úsilím o získání domény.

U domén nelze provádět storno provedených změn, např. změna registrátora, změna majitele, změna DNS serverů apod. Chce-li zákazník vrátit doménu do původního stavu, musí požádat o změnu v opačném směru. Tato změna však může být Poskytovatelem odmítnuta, pokud to okolnosti neumožňují, např. provedenou změnou pozbýl zákazník vlastnictví domény.

Upozornění zákazníka na expiraci domény

Následující ustanovení, týkající se upozornění majitele domény na expiraci domény Provozovatelem, se týká pouze domén, které jsou registrovány u Poskytovatele.

Nutnost prodloužení domény u většiny domén znamená datum expirace. U některých domén však může být nutné splnit podmínky pro zahájení procesu prodloužení v dřívějším termínu.

Pokud zákazník v objednávce neuvede jinak, je majitel domény informován o bližší expiraci domény měsíc před a týden před termínem nutnosti prodloužení domény zasláním e-mailové zprávy na e-mailovou adresu, uvedenou v zákaznickém účtu u kontaktu, který je nastaven jako majitel dané domény. Tato služba není zpoplatněna. Vzhledem k povaze e-mailové komunikace Poskytovatel negarantuje doručení e-mailové zprávy do e-mailové schránky zákazníka a neodpovídá za škody způsobené tím, že zákazník vůbec neobdrží nebo nevezme na vědomí doručené upozornění o expiraci domény či Poskytovatel nezastihne zákazníka na kontaktních informacích uvedených v záznamech domény u Poskytovatele.

V případě, že zákazník nebude reagovat na upozornění o nutnosti prodloužení domény, může Poskytovatel o tomto stavu domény informovat přímo koncového uživatele domény.

Změny u domény

Zákazník je povinen se při jakémkoliv požadavku o změnu či o informaci autorizovat uvedením správných přihlašovacích údajů (login a heslo) do zákaznického účtu, kde je doména evidována, nebo vyplněním kontaktního formuláře po přihlášení do zákaznického účtu, kde je doména evidována. Pokud chce zákazník provést změnu DNS serverů za serverů Poskytovatele na jiné DNS servery, je povinen doplatit poplatek za používání jiných DNS serverů za každý rok zbývající platnosti doménového jména. Jakékoliv změny u domény (změna majitele, změna technických údajů, změna registrátora aj.) mohou být Poskytovatelem zpoplatněny či řešeny dohodou mezi zákazníkem a Provozovatelem. Proces provedení změn u domény je zahájen až po zaplacení požadovaných poplatků.

Změny u domény mohou být prováděny pouze pokud to stav domény umožňuje a pokud splňuje všechny podmínky potřebné k provedení dané změny. Tyto podmínky jsou stanoveny registrátory jednotlivých koncovek domén a jsou zveřejněny v podrobných informacích o doménách na internetových stránkách registrátorů. Popř. jsou zákazníkovi sděleny na požádání.

Jsou-li při změně u domény vyžadovány písemné dokumenty s potvrzením oprávněné osoby, má Provozovatel právo tuto změnu odmítnout, pokud má jakékoliv pochybnosti o pravosti těchto dokumentů anebo pokud má pochyby o oprávněnosti dané osoby k potvrzení požadované

změny. V tom případě je žadatel o změnu povinen Provozovatelem dodat další materiály a důkazy, které pochybnosti vyvrátí.

Provoz domény

Poskytovatel neručí za správnou delegaci doménového názvu v kořenových DNS serverech a za správné vedení záznamů o doméně na všech dalších DNS serverech, které jsou k provozu domény potřebné.

Pokud zákazník provede přeregistraci domény (změnu registrátora) od Provozovatele k jiné společnosti, pozbývá smluvní vztah mezi zákazníkem a Poskytovatelem v souvislosti s touto jednou doménou platnosti. Zákazník nemá v tomto případě nárok na vrácení poplatků za zbývající nevyužitou dobu provozu doménového jména u Poskytovatele.

Zákazník nese plnou odpovědnost za to, jakými způsoby je doménový název využíván a jaké webové stránky a další služby jsou prostřednictvím domény provozovány a poskytovány.

V případě jakýchkoli soudních či správních sporů mezi zákazníkem či majitelem domény a třetí stranou může Provozovatel na základě soudního rozhodnutí znemožnit zákazníkovi používání domény, provádění změn, prodloužení apod. Na základě soudního příkazu může být doménové jméno Provozovatelem zrušeno či odebráno.

Úhrady poplatků

Poplatek za registraci, prodloužení či změnu u domény se považuje za uhrazený při splnění všech následujících podmínek:

- platba je zaslána na správný účet Poskytovatele,
- je použita správná částka ve správné měně,
- při platbě je uveden správný variabilní symbol,
- platba je připsána na účet Poskytovatele,
- platba je zpracována platebním systémem Poskytovatele.

V případě nezaplacení požadovaného poplatku zákazníkem do 14 dnů od vystavení výzvy k platbě může Poskytovatel zákazníkovi objednávkou registrace, prodloužení nebo změny domény zrušit. Zákazník je pak v případě zájmu povinen objednávkou provést znovu.

Základní postup při zřízení .CZ domény

Pro úhradu domény je spuštěn proces registrace, vytvoření subjektu a kontaktu účastníka v centrálním registru a registrace domény. Na e-mail, který účastník uvedl při registraci, je v poslední fázi registrace zaslán automaticky e-mail „Souhlas s pravidly“, které musí účastník potvrdit. Po potvrzení je registrace dokončena a doména je zavedena do DNS.

Základní postup při zřízení jiné domény

Registraci domény II. řádu v jiné zóně než .CZ lze provést pouze pro účastníka služeb společnosti České Radiokomunikace a.s.

Požadavek na zřízení domény je třeba zaslát e-mailem na domeny@radiokomunikace.cz s následujícími údaji: zákaznické číslo, požadovaný název domény (ověřit zda je volná na adrese <http://www.whois.com>), údaje o subjektu resp. administrativním kontaktu k doméně (jméno a příjmení/název firmy, adresa, telefon, platný e-mail, název DNS)

Doména je administrativně a technicky zřízena a částka za zřízení je přídána do standardní fakturace k úhradě účastníkem.

3.4.2 FaxMail

Provoz faxových služeb je zajištěn technologií Fax to mail, účastník služby má zajištěno odesílání a přijímání faxů na e-mailové adrese, která je totožná s adresou uvedenou ve smlouvě, resp. Technické specifikaci jako adresa instalace služby, a na přístupové technologii síť Poskytovatele a s využitím SMTP serveru Poskytovatele. Součástí služby je přidělení telefonního geografického čísla, pokud není realizována služba přenositelnosti čísla.

Účastník služby FaxMAIL není oprávněn přenášet přidělené geografické telefonní číslo do jiných lokalit a na jiné připojení mimo síť Poskytovatele pomocí technických nebo jiných zařízení. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za škody způsobené tímto jednáním. Modemová volání jsou zakázána, přidělená nebo portovaná telefonní čísla jsou určena pouze pro příchozí a odchozí faxová volání.

3.4.3 Identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání

Poskytovatel na vyžádání identifikuje zlomyslná a obtěžující volání (dále také jen „JZV“), nepožádají však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání, a předá je účastníkovi ve formě dohodnuté příslušným dodatkem.

Výpis služby JZV se vztahuje vždy k jedné hlavní telefonní stanici či přípoje ISDN a k jejímu hlavnímu číslu dle požadavku účastníka.

Ve výpisu služby JZV, který je poskytován účastníkovi, je uváděno v souladu s § 67 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění, úplné národní telefonní číslo stanice, ze které bylo voláno a datum a čas volání. Tyto údaje jsou uváděny i u stanic, které nejsou na základě požadavku účastníka zveřejněny v telefonním seznamu nebo mají aktivovanou službu CLIR.

Při obtěžujícím nebo zlomyslném volání, uskutečněném ze stanic zapojených do pobočkových ústředí, účastník obdrží číslo spojevatelky nebo číslo příslušné vedlejší stanice. V obou

případech se bude jednat o úplné, zpětně dovolatelné číslo s tím, že zpoplatněno bude pouze číslo příslušné konkrétní vedlejší stanice. V případě, kdy nelze technicky určit úplné národní telefonní číslo stanice (např. u některých mezinárodních volání), bude ve výpisu uveden pouze směr odkud zlomyslné nebo obtěžující volání pochází.

Poskytovatel nenese odpovědnost za případné zneužití dat, obsažených ve výpisu služby JZV, jakoukoliv osobou o okamžiku jeho předání k poštovní přepravě či jeho dodání účastníkovi (jím označené osobě) obchodním zástupcem Poskytovatele.

Závazky Poskytovatele vyplývající z uzavřené smlouvy zanikají dnem předání výpisu služby JZV k poštovní přepravě nebo dnem jeho dodání účastníkovi obchodním zástupcem Poskytovatele.

3.4.4 WebHosting, MailSET

Poskytovatel zajišťuje nepřetržitý provoz serveru, na kterém bude umístěna hostující webová prezentace účastníka a e-mailové schránky, pokud jsou součástí služby (dále jen „web“).

Za neposkytnutí Služby se nepovažuje případ výpadku dodávky elektrické energie nad rámec zajištění záložním zdrojem serveru, softwarové zásahy za strany účastníka a poruchy způsobené následkem neodborného zacházení ze strany účastníka. Technologie PHP4 je podporována pouze na platformě LINUX, technologii ASP je možno zřídit pouze na platformě Microsoft.

Poskytovatel zajišťuje zřízení a provoz e-mailových služeb pod doménou účastníka prostřednictvím virtuálního serveru v infrastruktuře Poskytovatele. Účastník je oprávněn využívat elektronickou poštu v rozsahu sjednaném Technickou specifikací. Doplnkových služeb. Pro přístup ke konfiguraci a správě elektronické pošty je určena adresa mailset@tiscali.cz chráněná přihlašovacími údaji, které účastník obdrží při zprovoznění služby. Na všechny servery Poskytovatele je zakázán „ping“, a proto nelze za výpadek serveru považovat nedostupnost serveru prostřednictvím ICMP paketů.

Doménové jméno má účastník pronajaté do užívání od správce doménového jména a které je vedeno v centrálním registru CZ.NIC a kterému za pronájem domény platí. Poskytovatel k doménovému jménu nemá žádná práva, jen zajišťuje jeho provoz a registraci.

Veškerá dispoziční práva na doménové jméno, které je řádně zapláceno, náleží účastníkovi a záleží na jeho uvážení, jak bude s daným jménem nakládat. Poskytovatel je technickým správcem domény, nikoliv jejím vlastníkem, ani plátcem.

Poskytovatel neposkytuje hostování pro domény a weby a virtuální e-mailové servery - nabízející nebo šířící obsah, který je v rozporu s právním řádem České republiky a platnými mezinárodními úmluvami, kterými je Česká republika vázána, propagující porušování základních práv a svobod skupin nebo jednotlivců, obsahující erotický a pornografický materiál, nabízející nelegálně získaný software za účelem dalšího prodeje a poskytování tohoto nelegálního software třetím osobám, zaměřující se na spam, přetěžující databázové systémy (například použití nevhodné databáze, špatná indexace dat) účastníků, kteří poškozují dobré jméno Poskytovatele či jeho pracovníků, jejichž obsah je v rozporu s dobrými mravy, warez, crack a s podobným zaměřením.

Poskytovatel má právo pozastavit poskytování služby a odstranit závadný obsah serveru, jestliže obsah webu je v rozporu s ustanovením těchto Provozních podmínek, přičemž případné zafixování účastníkovy webu do některé z uvedených oblastí je plně na uvážení Poskytovatele. Poskytovatel má právo na úhradu všech nákladů spojených s případným odstraněním účastníkovy webu.

Poskytovatel neodpovídá za porušení vlastnických práv účastníkem k ochranným známkám a porušení zákona užíváním názvu domény nebo jmen adresáře účastníka, které jsou obchodními jmény a registrovanými ochrannými známkami.

Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k službám Poskytovatele způsobeného zejména zneužitím přístupového uživatelského jména a hesla služby a dále zneužitím technologických funkcí aplikací pro správu webu a nebezpečným obsahem webové prezentace nebo aplikace.

3.4.5 ServerHosting

Součástí služby je přidělení jedné veřejné statické IP adresy. Poskytovatel zajišťuje nepřetržitý provoz serveru účastníka. Za neposkytnutí služby se nepovažuje případ výpadku dodávky elektrické energie nad rámec zajištění záložním zdrojem serveru a poruchy způsobené následkem neodborného zacházení ze strany účastníka. Celkový příkon jednoho zařízení účastníka je 400W.

Poskytovatel odpovídá za provoz služby pouze do předávacího rozhraní služby. Za instalaci obsahu a serveru odpovídá účastník.

Přenos, zveřejnění a propagace stránek a aplikací s erotickým obsahem a stránek, které jsou v rozporu s právním řádem České republiky, veřejným pořádkem a dobrými mravy, není povolen. Poskytovatel má právo pozastavit poskytování služby, jestliže obsah serveru je v rozporu s ustanovením smlouvy, právním řádem České republiky, veřejným pořádkem či dobrými mravy.

Poskytovatel neodpovídá za porušení vlastnických práv účastníkem k ochranným známkám a porušení zákona užíváním názvu domény nebo jmen adresáře účastníka, které jsou obchodními jmény a registrovanými ochrannými známkami.

Přístup do technologického centra Poskytovatele v lokalitě Tiskařská 10, Praha 10 je zajištěno pomocí technických prostředků (magnetická karta a klíč ke skříni), které účastník obdrží při instalaci serveru v uvedené lokalitě. V případě výpadku služby je kontakt realizován prostřednictvím telefonního čísla 800 988 988 nebo na nonstop telefonním čísle 242 411 995.



Poskytovatel se zavazuje připojit účastnický server do technické páteří infrastruktury Poskytovatele prostřednictvím rozhraní Ethernet 10/100 Mbps s fyzickou kapacitou 2 Mbit/s na přípojný port.

Účastník se zavazuje při ukončení poskytování služby vyklidit umístěná zařízení nejpozději do 15 kalendářních dnů od ukončení platnosti smlouvy, dále je povinen odevzdat veškeré přístupové karty, které obdržel, správci budovy TTC Teleport. V případě pronájmu zařízení je účastník povinen vrátit veškerá zařízení a příslušenství ve stavu odpovídajícímu běžnému opotřebení.

Po zprovoznění služby pověřený pracovník Poskytovatele vystaví uživateli Předávací protokol, jehož přílohou je i Evidenční seznam vnesených zařízení uživatele.

Účastník nemá právo na náhradu za ztrátu zařízení a vybavení, které nebylo řádně zaedvidováno do Evidenčního seznamu.

Pověřený pracovník Poskytovatele je povinen zajistit označení zařízení evidenčními štítky, které musí obsahovat identifikaci účastníka a evidenční číslo.

Údržba a manipulace

Jakoukoli manipulaci se zařízením vyžadující přístup uživatele do prostor Poskytovatele je účastník povinen oznámit předem dohledovému pracovišti. Manipulace budou prováděny v pracovních dnech od 8:30 hod do 17:30 hod (ve výjimečných případech možno dohodnout i mimo tuto dobu).

Před demontáží zařízení účastníka prověří pověřený pracovník Poskytovatele, na základě předchozího oznámení účastníka, vlastnictví zařízení účastníka dle výrobního čísla a identifikace umístění zařízení v Evidenčním seznamu. Pokud je zařízení účastníka demontováno a odneseno, vyhotoví se zápis. Zápis musí obsahovat identifikaci účastníka, datum a čas, typ a výrobní číslo zařízení, umístění, důvod změny, jméno a podpis přebírajícího pracovníka účastníka, jméno a podpis pověřeného pracovníka Poskytovatele.

Evidenci změny zajistí pověřený pracovník Poskytovatele jak v Evidenčním seznamu příslušného účastníka, tak i v Informační databázi Poskytovatele.

Ukončení služby

Po ukončení využívání poskytovaných služeb se účastník, resp. jeho pověřený pracovník, dohodne předem s pověřeným pracovníkem dohledového pracoviště Poskytovatele na termínu a celkovém postupu demontáže vybavení a technických zařízení. Zařízení musí být demontována nejpozději ke dni ukončení platnosti smlouvy o poskytování Služby. Pokud se tak nestane, provede Poskytovatel vypnutí, event. demontáž, a to na náklady účastníka.

Pověření pracovníci účastníka a Poskytovatele společně zkontrolují předávané vybavení a technické zařízení. Na základě kontroly společně sepiší Předávací protokol, který bude obsahovat identifikaci uživatele, datum a čas, typ a výrobní čísla zařízení, umístění, důvod předání, jméno a podpis přebírajícího pracovníka, jméno a podpis pověřeného pracovníka Poskytovatele.

Veškeré osoby, které vstupují do prostor Poskytovatele, se především řídí pokyny pracovníka určeného dohledovým pracovištěm Poskytovatele a jsou obecně povinny dodržovat závazné předpisy z oblasti bezpečnosti práce, protipožární ochrany a předpisy pro práci na elektrických zařízeních (vyhláška č. 50/1978 Sb.), dále předpisy platné pro pracoviště Poskytovatele, tj. zejména Provozní řád, požární a poplachové směrnice a držet se veškerých činností, které by mohly ohrozit bezpečnost a zdraví přítomných osob, nebo způsobit majetkovou nebo jinou újmu. Pro všechna pracoviště Poskytovatele platí režim řízení kontroly vstupu a pohybu oprávněných osob a návštěv. Osoby vstupující do prostor Poskytovatele nesmí být pod vlivem omamných látek, nesmí vnášet střelné zbraně, střelné, výbušné předměty, hořlavé předměty nebo jinak nebezpečné předměty a předměty, které jsou v rozporu s obecně závaznými předpisy nebo veřejným zájmem. V případě nesplnění stanovených podmínek nemusí být do jejich opětného naplnění osoba vpuštěna do prostor Poskytovatele, nebo může být vpuštěna osoba z prostor Poskytovatele vykázaná.

Účastník je odpovědný za provoz svého umístěného zařízení a za tím účelem je povinen provádět údržbu, revize a opravy svého zařízení na vlastní náklady.

Oprávnění ke vstupu

Účastník je povinen předat dohledovému pracovišti Poskytovatele aktualizovaný seznam osob oprávněných provádět zásahy na zařízení v jeho majetku za účelem vstupu do předmětného objektu; tento seznam musí obsahovat i číslo občanského průkazu. Vstup jím bude umožněn v pracovní dny od 8:30 do 17:30 hodin v doprovodu pracovníka Poskytovatele.

Všechny osoby, které se zdržují v objektu Poskytovatele, jsou povinny udržovat v technologické části čistotu, pořádek a volně únikové cesty. V případě pochybností o činnostech, které chce oprávněná osoba provádět v prostorách Poskytovatele, je třeba záměr plánované činnosti předem konzultovat s pověřeným pracovníkem Poskytovatele.

Volné ponechávání jakýchkoli předmětů v technologických prostorách je zakázáno. Zařízení i měřicí přístroje mohou být umístěny pouze do vyhrazených částí technologických skříní. V provozních technologických místnostech smí účastník vstupovat pouze do prostor pro něj smluvně vyhrazených. Nesmí zasahovat do propojovacích kabelů. Jejich instalaci zabezpečují výhradně pracovníci Poskytovatele.

Po ukončení prováděných prací je nutno vše uvést do původního stavu a vždy před opuštěním provozních prostor po sobě uklidit.

Všechna instalovaná zařízení uživatelů musí splňovat bezpečnostní požadavky stanovené v zákoně č. 22/1997 Sb. a nařízení vlády č. 17/2003 Sb.

Každá osoba, která vstoupí do provozních prostor Poskytovatele, je odpovědná za škody, jež svým jednáním, které by nebylo v souladu s obecně závaznými předpisy, s Provozními podmínkami a dalšími relevantními dokumenty způsobí.

Dohledové pracoviště Poskytovatele organizuje:

- zabezpečení řízeného vstupu do prostor Poskytovatele,
- vizuální kontrolu provozovaných zařízení,
- reset zařízení (na vyžádání účastníka), a to po ověření, že žadající osoba je na seznamu oprávněných osob, dodaným účastníkem,
- dočasné odpojení zařízení od napájení (na vyžádání účastníka),
- další služby podle individuálně sjednaných podmínek s jednotlivými účastníky.

Dohledové pracoviště zabezpečuje dále v rozsahu daném smlouvou součinnost s operátory síti, na které telekomunikační okruhy zřízené v prostorách Poskytovatele navazují.

3.4.6 Click'n'Dial

Pro využívání a instalaci Služby je nutný instalační balíček s aplikací Click'n'Dial. Podrobný návod na stažení instalačního balíčku a jeho instalaci v české nebo anglické verzi je k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele na <http://www.radiokomunikace.cz>. Služba umožňuje vytáčení přímo z poštovního klienta a navazuje spojení přes centrální server.

Podmínky využití služby:

- nainstalovaný MS Outlook (podpora verze 2000, 2002, XP a 2003),
- pevné připojení do internetu,
- zřízený účet (případně přidělené telefonní číslo) na portálu voip.radiokomunikace.cz,
- využívání některé z hlasových služeb Poskytovatele.

3.4.7 Monitoring datových prvků

Monitoring datových prvků zajišťuje sledování určených datových prvků v síti účastníka zřízené Poskytovatelem. Monitoring datových prvků provádí server založený na systému Linux.

Využíván je flexibilní monitorovací nástroj využívající zejména protokol SNMP a specializovaný monitorovací nástroj podporující získávání statistik přes Cisco Netflow.

Monitoring datových prvků účastníkoví zprostředkovává:

Měření celkového provozu na rozhraních směrovačů.

Měření jednotlivých aplikačních protokolů (Layer7) s využitím technologie Cisco NBAR. Pro zajištění této funkcionality je vyžadována podpora NBAR na daném směrovači. V případě kdy směrovač není součástí Služby zajišťované Poskytovatelem, Poskytovatel negarantuje zajištění této Služby.

Zachycování informací o spojeních v reálném čase technologií Cisco Netflow a agregované statistiky o těchto spojeních. Pro zajištění této funkcionality je vyžadována podpora Netflow na daném směrovači. V případě kdy směrovač není součástí Služby zajišťované Poskytovatelem, Poskytovatel negarantuje zajištění této Služby.

Měření jednotlivých tříd QoS ve směrovačích Cisco. Pro zajištění této funkcionality je vyžadována podpora QoS na daném směrovači. V případě kdy směrovač není součástí Služby zajišťované Poskytovatelem, Poskytovatel negarantuje zajištění této Služby.

Měření parametrů RTT, Jitter, VoIP score. Pro zajištění této funkcionality je vyžadována podpora QoS na daném směrovači a správné nastavení aktivního měření těchto parametrů na daném Cisco směrovači. V případě, kdy směrovač není součástí Služby zajišťované Poskytovatelem, Poskytovatel negarantuje zajištění této služby.

4. Používané přístupové technologie

4.1 Pevné vedení

4.1.1 xDSL

Kmenová linka typu ISDN2 je poskytována v provedení s rozhraním U, které tvoří předávací rozhraní kmenové linky.

Účastník je povinen zajistit přístup servisních zaměstnanců společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (dále jen „Telefónica O2“) k telefonnímu vedení, pomocí kterého je služba realizována a jež je ve vlastnictví společnosti Telefónica O2. K tomuto účelu je účastník povinen označit telefonní zásuvku, na které je zpřístupněné vedení ukončeno číslem ID zpřístupněného účastnického vedení dle předávacího protokolu Služby nebo daňového dokladu/faktury za poskytnutou Službu.

Poskytovatel nese žádnou odpovědnost za zrušení nebo pozastavení provozu Služby následkem uplatnění vlastnických práv společnosti Telefónica O2 k telefonnímu vedení, pomocí kterého byla Služba zřízena. K takovému kroku ze strany společnosti Telefónica O2 může dojít výhradně z následujících důvodů:

- Pokud účastník požádá společnost Telefónica O2 o novou telefonní službu (HTS, ISDN2), pro jejíž realizaci netechnicky vytvoří další účastnické vedení, a v rámci zákonných povinností společnosti Telefónica O2 zajistit tzv. „univerzální službu“, bude na základě písemného oznámení společnosti Telefónica O2 ukončen pronájem daného vedení ve prospěch objednané univerzální služby. Tento důvod může být uplatněn pouze u varianty služby s plným přístupem k účastnickému kovovému vedení.
- Pokud účastník nesplní finanční závazky, týkající se telefonní služby společnosti Telefónica O2, poskytované na stejném účastnickém kovovém vedení jako Služba dle této Smlouvy (přerušení nebo zpoždění plateb, nebo nevypořádané dlužné částky za službu společnosti Telefónica O2, poskytovanou na kmenové lince).

Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě zrušení nebo pozastavení provozu telefonního vedení ze strany společnosti Telefónica O2, dojde-li k němu z důvodů uvedených v předchozím odstavci těchto Provozních podmínek.

Účastník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě prokazatelného opakovaného podstatného porušení smluvních podmínek ze strany Poskytovatele a takéž v případě, kdy u služby typu SHDSL neumožní vlastností metalického vedení dosažení alespoň 60% nominální rychlosti služby nebo počtu hovorových kanálů. Dále v případě, že netechnicky dosáhnou alespoň 85% této hodnoty, je účastník oprávněn požadovat slevu z pravidelné ceny za službu SHDSL ve výši 25%.

V případě, že se v průběhu realizace (nebo změny) přípojky, nebo dílčí Služby vyskytnou nepředvídatelné objektivní okolnosti, které znemožní Poskytovateli realizaci objednávky nebo její části požadovaným (dohodnutým) způsobem, nebo v požadovaném (dohodnutém) termínu, jestliže netechnicky rozumně předpokládat, že by Poskytovatel takovou okolnost nebo její následky mohl s využitím všech možností odvrátit nebo překonat, je Poskytovatel povinen účastníka o této situaci informovat a navrhnout případnou úpravu řešení.

Za objektivní okolnosti znemožňující realizaci Služby dohodnutým (obvyklým) způsobem se považují zejména tyto okolnosti:

- nemožnost realizace digitálního okruhu formou subdodávky společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (dále též „subdodavatel“) z důvodu nedostatečné kvality kovového vedení, vyčerpání kapacity kabelu, či jiných technických problémů ze strany subdodavatele. V případě, kdy obě smluvní strany předpokládaly realizaci služby s využitím subdodávky subdodavatele.
- nedostatečná kvalita účastnického kovového vedení či jiné technické problémy ze strany společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (dále též „poskytovatel přístupu“). V případě, kdy obě smluvní strany předpokládaly realizaci služby s využitím zpřístupněného účastnického kovového vedení poskytovatele přístupu.
- nesplnění povinností účastníka zajistit souhlas majitele objektu, ve kterém bude dílčí služba nebo přípojka umístěna.
- nepřipravenost budovy, ve které je požadováno ukončení okruhu, z hlediska podmínek instalace zařízení Poskytovatele (zejména nezajištění napájení nebo nezajištění vybavení místa instalace dle norem pro instalaci elektrického zařízení či jiných obecně platných norem ČSN).
- změna zákonů, změna podmínek oprávnění k podnikání v elektronických komunikacích či jiné legislativní důvody.

Specifikace služeb realizovaných na zpřístupněných účastnických kovových vedeních:

- Poskytování objednaných služeb se realizuje prostřednictvím účastnických kovových vedení Poskytovatele. Účastnická vedení jsou zřízena společností Telefónica O2.
- Účastnické vedení bude zpřístupněno pro Službu pouze, je-li v jeho koncovém bodě poskytována veřejně dostupná telefonní služba.
- Služba provozovaná na technologii ADSL pomocí SPV nebo PPV. Určena pro přenos dat, zprostředkování přístupu ke službám Internet a telefonní služby.
- Služba provozovaná na technologii ADSL pomocí SPV nebo PPV. Určena pro přenos dat, zprostředkování přístupu ke službám Internet a telefonní služby.
- Služba provozovaná na technologii SHDSL na PPV. Určena pro přenos dat, zprostředkování přístupu ke službám Internet a telefonní služby.
- Služba provozovaná na technologii SHDSL na PPV. Určena pro přenos dat a zprostředkování přístupu ke službám Internet.

Plný přístup k účastnickému kovovému vedení:

- PPV lze zřídit na účastnických vedeních společnosti Telefónica O2, na kterých je poskytována veřejně dostupná telefonní služba s HTS nebo s linkou ISDN2 s typem připojení A v provedení s rozhraním U.
- PPV netechnicky zřídit:
 - na účastnických vedeních s HTS a ISDN2 pokud účastníci společnosti Telefónica O2 využívají zaměstnanecké výhody společnosti Telefónica O2 a na účastnických vedeních služebních stanic společnosti Telefónica O2,
 - na účastnických vedeních, která jsou součástí služby VPN,

- na účastnických vedeních společnosti Telefónica O2 pro veřejné telefonní automaty (VTA), veřejné telefonní hovory (VTH) a veřejné telefonní stanice (VTS), telefonní stanice účelové telefonní sítě (UTS).
- na účastnických vedeních stanic a linek neveřejných sítí (např. volaných s kódem 972, 973 a 974).
- na účastnických vedeních stanic, na kterých je v provozu trvalé sledování alarmu, pokud je tato služba poskytována společností Telefónica O2.
- PPV netechnicky převést na SPV bez zrušení PPV. Pro následné zřízení SPV musí se uživatel PPV stát účastníkem společnosti Telefónica O2.

Sdílený přístup k účastnickému kovovému vedení:

- Poskytování SPV je možné pouze v případě, že poskytování veřejně dostupné telefonní služby zajišťuje nadále a pouze společnost Telefónica O2. SPV netechnicky poskytnout pro širokopásmové služby, které svojí definicí vyžadují současně poskytování služby v hovorové části kmitočtového spektra.
- SPV lze zřídit na účastnických vedeních společnosti Telefónica O2, na kterých je poskytována veřejně dostupná telefonní služba s HTS nebo s linkou ISDN2 s typem připojení A v provedení s rozhraním U.
- V koncovém bodě zpřístupněného účastnického vedení lze v případě SPV poskytovat služby vždy jen jednomu účastníkovi.
- SPV netechnicky zřídit:
 - na účastnických vedeních s HTS a ISDN2 pokud účastníci společnosti Telefónica O2 využívají zaměstnanecké výhody společnosti Telefónica O2 a na účastnických vedeních služebních stanic společnosti Telefónica O2,
 - na účastnických vedeních pro veřejné telefonní automaty (VTA), veřejné telefonní hovory (VTH) a veřejné telefonní stanice (VTS), telefonní stanice účelové telefonní sítě (UTS).
 - na účastnických vedeních stanic a linek neveřejných sítí (např. volaných s kódem 972, 973 a 974).
 - na účastnických vedeních stanic, na kterých je v provozu trvalé sledování alarmu, pokud je tato služba poskytována společností Telefónica O2.

Zjistí-li účastník poruchu na SPV v nadhovorovém kmitočtovém pásmu nebo na PPV, oznámí problémy na kontakty Poskytovatele.

Zjistí-li účastník poruchu na telefonní službě u SPV oznámí problémy na kontaktním místě společnosti Telefónica O2, který odpovídá za odstranění poruch telefonní služby.

Deaktivování SPV:

Aktivovaná Služba prostřednictvím SPV bude zrušena, pokud účastník Služby objedná u společnosti Telefónica O2 následující úkony:

- ukončí smlouvu se společností Telefónica O2 na telefonní službu na příslušné kmenové lince,
- změni účastnictví pro telefonní službu se společností Telefónica O2 na příslušné kmenové lince,
- objedná službu přeložení stanicelinky na příslušné kmenové lince,
- provádí přenesení čísla příslušné kmenové linky.

Poskytovatel má právo kontroly přípojného koncového zařízení účastníka z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho připojení.

Účastník je povinen zajistit společnosti Telefónica O2 přístup ke koncovému bodu sítě za účelem zjištění, ověření a odstranění poruchy na zpřístupněném účastnickém vedení se službou PPV nebo SPV.

Pokud účastník odmítne poskytnout přiměřenou součinnost pro zřízení služby, je Poskytovatel oprávněn účastníkovi účtovat smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč bez DPH.

Účastník společnosti Telefónica O2 s cenovým plánem Telefon Mini při uzavření smlouvy na službu provozovanou na technologii ADSL pomocí SPV souhlasí s migrací na cenový plán společnosti Telefónica O2, který umožňuje zřízení služby provozované na technologii ADSL pomocí SPV.

Poskytovatel může odmítnout uzavření smlouvy, pokud požadavek žadatele je technicky nerealizovatelný, nebo když kvalita přípojného vedení HTS/linky ISDN2 žadatele neumožňuje na základě výsledků posuzování Poskytovatele bezproblémové zřízení či poskytování Služby.

V případě ukončení smluvního vztahu:

Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za zrušení nebo pozastavení provozu Služby následkem uplatnění vlastnických práv společnosti Telefónica O2 k telefonnímu vedení, pomocí kterého byla služba zřízena. K takovému kroku ze strany společnosti Telefónica O2 může dojít výhradně z následujících důvodů:

- Pokud účastník nesplní finanční závazky, týkající se telefonní služby společnosti Telefónica O2, poskytované na stejném účastnickém kovovém vedení jako Služba



(přerušení nebo zpoždění plateb, nebo nevyplácené dlužné částky za službu společnosti Telefónica O2, poskytovanou na kmenové lince).

- Pokud účastník ukončí smlouvu na telefonní službu společnosti Telefónica O2, poskytovanou na stejném účastnickém kovovém vedení jako Služba (na kmenové lince). Stejný účinek jako ukončení smlouvy má i změna účastnické kmenové linky a její přeložení.
- Pokud účastník požádá o přenesení čísla k jinému operátorovi.
- Pokud účastník požádá společnost Telefónica O2 o novou telefonní službu (HTS, ISDN2), pro jejíž realizaci netechnicky vytvořit další účastnické vedení, a v rámci zákonných povinností společnosti Telefónica O2 zajistit tzv. „univerzální službu“ bude na základě písemného oznámení společnosti Telefónica O2 ukončen pronájem daného vedení ve prospěch objednané univerzální služby. Tento důvod může být uplatněn pouze u služby s převedením kmenové linky pomocí PPV.
- Pokud účastník požádá společnost Telefónica O2 o zřízení veřejně dostupné služby elektronických komunikací a v rámci zřízení účastníkem objednané služby společnosti Telefónica O2 bude na základě písemného oznámení společnosti Telefónica O2 ukončen pronájem daného vedení ve prospěch objednané služby.

Ukončit přípravu realizace Služby v době od doručení objednávky Služby (návrhu) do uzavření smlouvy na žádost žadatele lze pouze po dohodě smluvních stran. Ze strany Poskytovatele lze takto učinit pouze za podmínek, že:

- Žadatel nereguluje ve stanovené lhůtě na písemné oznámení dodané mu Poskytovatelem v souvislosti s připravovaným zřízením Služby a předáním Služby, nebo opakovaně porušuje ustanovení těchto Provozních podmínek.
- Žadatel odmítne zřízení služeb v okamžiku, kdy tak Poskytovatel hodlá fyzicky učinit.
- Žadatel vstoupí do likvidace, na majetek žadatele byl vyhlášen konkurz, bylo povoleno vyrovnání, byl nařízen výkon rozhodnutí prodejem podniku žadatele, nebo byla uvalena nucená správa.

V době od doručení objednávky Služby do uzavření Smlouvy vyjde najevo, že žadatelem uvedené údaje při objednání Služby neodpovídaly skutečnosti nebo žadatelem nebyly z jeho strany splněny potřebné technické nebo provozní předpoklady za účelem realizace Služby.

4.1.2 Optika

Služba realizovaná pomocí optického vedení Poskytovatele nebo jeho partnerů. Technické parametry služby jsou stanoveny v Technické specifikaci služby.

Rozhraním odpovědnosti za poskytované Služby jsou výstupní svorky koncového telekomunikačního zařízení Poskytovatele.

4.1.3 POP

Služba odběru přenosové kapacity přímo na objektu Poskytovatele. Účastník je povinen dodržovat veškeré Provozní a bezpečnostní opatření stanovená pro objekt odběru Služby určená Poskytovatelem.

Pronájem místa pro umístění zařízení účastníka na objektu Poskytovatele není součástí Služby a řídí se vlastním smluvním ujednáním.

4.2 Wireless (bezdrátové) technologie

Služba je provozována v bezlicenčním (volném) pásmu, kdy Poskytovatel neručí za případné výpadky způsobené zaručením přenosového rádiového pásma, případně v licenčním pásmu, kdy má přenosové rádiové pásmo Poskytovatel vyhrazeno licenci Českého telekomunikačního úřadu a Poskytovatel zde garantuje kvalitu a dostupnost služby v mezích stanovených Technickou specifikací služby.

Rozhraním odpovědnosti za poskytované služby jsou výstupní svorky koncového telekomunikačního zařízení (KTZ) Poskytovatele.

Pronájem za umístění koncového zařízení na objektu účastníka není součástí Služby.

4.2.1 Point-to-Multipoint

Telekomunikační spojení založené na komunikaci koncových zařízení účastníka s centrálním bodem sítě Poskytovatele. Data odeslaná z centrálního bodu sítě jsou přijímána několika koncovými zařízeními účastníků, zatímco data odeslaná z koncových zařízení se shromažďují v jednom centrálním bodě v dané části sítě Poskytovatele. Centrální zařízení komunikuje s více koncovými zařízeními, které sdílejí přenosovou kapacitu.

Point-to-Multipoint síť Poskytovatele:

- WiMAX 3,5 GHz

Technologie WiMAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access) je v síti Poskytovatele provozována v licencovaném pásmu 3,5GHz v kanálech se šířkou 3,5MHz na principu Point-to-Multipoint. U účastníka je umístěna terminálová stanice umožňující připojení k základnové stanici a realizaci všech služeb – přenosu dat, hlasu i videa.

Pro poskytování služeb není zapotřebí přímá viditelnost, je možné použít provedení indoor i outdoorové antény.

V síti Poskytovatele je implementována technologie řetězu WiMAXu 802.12d.

Provoz v síti WiMAX Poskytovatele je konfigurován na základě priorit, hlasový provoz podporuje QoS (kvalita služby).

- Angel 3,5 GHz

Technologie pracuje pomocí mikrovlnného zařízení pracujícího v garantovaném pásmu 3,5 GHz na principu Point-to-Multipoint, které zaručuje nerušený přenos signálu.

Terminálová stanice se skládá ze dvou částí a to: vnitřní jednotky, která je instalována ve vnitřních prostorách účastníka, sloužící pouze pro realizaci koncového bodu sítě a vnější integrované jednotky, která je instalována ve vnějším prostředí s pravidla na střeše, příp. upevněna na zdi budovy apod.

Terminálové stanice systému mají výhradně analogové hlasové porty. Realizace přípojek typu ISDN není možná.

- Bezdrátová technologie v pásmu 5,4GHz

Technologie pracuje pomocí mikrovlnného zařízení pracujícího v negarantovaném pásmu 5,4 GHz na principu Point-to-Multipoint, které zaručuje přenos signálu. U účastníka služby je umístěna malá terminálová stanice umožňující připojení k základnové stanici a realizaci všech služeb. Součástí může být zřízení jedné telefonní linky s technologií Voice over IP a přidělení jednoho geografického čísla. Součástí služby je přidělení jedné statické privátní IP adresy v konfiguraci NAT 1:n, případně NAT 1:1.

Provoz v síti je konfigurován pomocí prioritizace protokolů.

4.2.2 Point-to-Point

Telekomunikační spojení založené na obousměrné komunikaci zařízení umístěného na straně Poskytovatele a zařízení umístěného na straně účastníka. Účastník získává vyhrazenou přenosovou kapacitu s garantovanými parametry.

5. Obsah služby

- Poskytování služby zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
 - zřízení služby,
 - změna parametrů služby,
 - ukončení poskytování služby,
 - provoz služby,
 - provozní dohled a servis.

6. Všeobecné závazné procedury

6.1 Zřízení služby

Poskytovatel a účastník uzavřou smlouvu. Pro každou požadovanou službu je ke smlouvě přiložena Technická specifikace služeb, která obsahuje popis technického řešení služby, nastavení parametrů služby a ceny za zřízení a provoz Služby.

Poskytovatel zjižuje koncové body Služby na základě údajů uvedených ve Smlouvě, zejména v Technické specifikaci služby.

Zřízení koncových bodů služby, instalace směrovacího zařízení nebo koncového zařízení v termínech uvedených ve smlouvě je podmíněno tím, že účastník:

- ve smlouvě, resp. Technické specifikaci služby přesně a definitivně určil jejich umístění,
- zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je nutný,
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu, pokud je nutný,
- zajistil písemné prohlášení subjektu, který má zřízenou příslušnou účastnickou síť, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné Služby,
- poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření pokud jsou nutná,
- schválil projekt, pokud byl zpracován,
- zajistil prostředí pro instalaci koncových bodů nebo směrovacího zařízení podle podmínek uvedených v článku 6 těchto Provozních podmínek,
- umožnil oprávněným osobám Poskytovatele přístup do prostor, kde budou zařízení umístěna.

Účastník je povinen uhradit veškeré nutné náklady spojené se zřízením příslušné Služby, které Poskytovatel vynaloží, nespínil-li účastník podmínky uvedené v předchozím odstavci těchto



Provozních podmínek a pokud účastník neposkytne přiměřenou součinnost při zřízení Služby, pokud není stanoveno jinak.

Poskytovatel zprovozní Službu po zřízení koncových bodů služby, resp. po instalaci směrovacího zařízení, které zajišťuje Poskytovatel. Instalaci směrovacího zařízení může za předem stanovených podmínek provést i účastník.

Po zprovoznění Služby prověří kontaktní osoby účastníka a Poskytovatele funkčnost Služby a podepíší Předávací protokol služby (pokud není v příslušné Technické specifikaci služby stanoveno jinak). Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení Poskytovatele o zřízení Služby nebo dnem prvního využití Služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

Koncová zařízení poskytnutá účastníkem Poskytovatelem formou pronájmu nebo výpůjčky jsou uvedena v Technické specifikaci služby a/nebo na předávacím protokolu Služby. Účastník se zavazuje zabezpečit tato zařízení proti odcizení, zničení a poškození. Dále se zavazuje, že zařízení pronajaté od Poskytovatele nebude bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele kamkoliv přemisťovat, ani s ním jiným způsobem manipulovat. Po ukončení Smlouvy je účastník povinen pronajatá zařízení Poskytovateli vrátit, a to bezodkladně, na písemnou výzvu Poskytovatele.

Plánovaný termín zřízení nebo změny služby, uvedený ve smlouvě, platí pouze za předpokladu dodržení povinností účastníka, uvedených v ustanoveních článku 5 těchto Provozních podmínek, dále ve Všeobecných podmínkách a za předpokladu, že byla vydána potřebná správní rozhodnutí, která již nabyla právní moci.

Poskytovatel může odmítnout uzavření smlouvy nebo změnu Služby, pokud požadavek žadatele je technicky nerealizovatelný.

V případě, že se v průběhu realizace (nebo změny) přípojky nebo části služby vyskytnou nepředvídatelné objektivní okolnosti, které znemožní Poskytovateli realizaci objednávky nebo její části požadovaným (dohodnutým) způsobem, nebo v požadovaném (dohodnutém) termínu, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel takovou okolnost nebo její následky mohl s využitím všech možností odvrátit nebo překonat, je Poskytovatel povinen účastníka o této situaci informovat a navrhnout případnou úpravu řešení. Je-li to nutné, Poskytovatel navrhne i případnou změnu ceny a termínu realizace tak, aby odpovídala změnám řešení. Nedojde-li k oboustranně akceptovatelné dohodě o změně řešení (včetně dohody o změně ceny a termínu realizace), je Poskytovatel oprávněn formou písemného oznámení od realizace Služby odstoupit. Žádné ze smluvních stran v tomto případě nárůk na uplnění jakékoli smluvní povinnosti, nebo náhrady škody nevzniká.

Účastník je povinen zajistit souhlas majitele objektu (dále jen „Souhlas“), ve kterém bude částí služby nebo přípojky die předmětu smlouvy, resp. Technické specifikace ukončena, s umístěním zařízení síle Poskytovatele v tomto objektu, pokud je nutný. Pokud je uživatelská přípojka realizována prostřednictvím subdodávky, je účastník povinen neprodleně zajistit souhlas majitele objektu se zřízením digitálního okruhu pro potřeby zajištění subdodávky. Pokud je uživatelská přípojka realizována pomocí bezdrátové technologie, je povinností účastníka zajištění písemného souhlasu majitele objektu s umístěním anténního systému na objektu, jakož i s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí - a to na střeše budovy, ve vnitřních prostorách budovy, případně na vnějším plášti budovy a na balkoně příslušejícímu k bytu, nebo bytové jednotce účastníkem užívané. Pokud je uživatelská přípojka realizována prostřednictvím metalického vedení, povinností účastníka je zajistit souhlas účastníka poskytovatele přístupu (vlastníka kontraktu k uvedenému účastnickému vedení), a to prostřednictvím vyplnění a podepsání Zákaznického autorizčního formuláře pro služby zpřístupnění účastnického kovového vedení.

Pokud je účastník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná smlouva, resp. Technická specifikace zároveň Souhlasem. Pokud je přípoje vedení pronajato Poskytovatelem od třetí osoby, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí osobou. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů (jestliže je podle zákona vyžadován) s umístěním anténního systému v objektu nebo na nemovitosti a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava nemovitosti musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu.

Pokud majitel objektu, kde bude částí služby, nebo okruh ukončen, požaduje za umístění zařízení síle Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady, například nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény, tuto částku hraď účastník.

Poskytovatel se zavazuje, že v rámci instalace služeb předvede jejich funkčnost.

Změna parametrů služby

Obě smluvní strany podepíší novou Technickou specifikaci, zpracovanou na základě požadavku účastníka, případně Dodatku smlouvy. Na základě nové Technické specifikace nebo Dodatku smlouvy provede Poskytovatel změnu Služby. Při změně umístění koncového bodu služby platí podmínky jako při zřízení služby.

Po zprovoznění změny Služby prověří kontaktní osoby účastníka a Poskytovatele funkčnost služby a podepíší Předávací protokol služby.

Změna Služby je provedena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení Poskytovatele o zřízení Služby nebo dnem prvního využití změněné Služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

Poskytovatel je oprávněn měnit účastnické číslo stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozomen a to co nejdříve nebo ve lhůtě stanovené správním orgánem nebo obecně závazným právním předpisem. Technickým důvodem se rozumí zejména rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla (číslovacího plánu) v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu. Účastník se užívatelem nemá nárok na úhradu výdajů nebo na případnou náhradu škody, která může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu nebo jiného právního předpisu.

Poskytovatel je oprávněn měnit IP adresy, které má účastník přidělen v rámci využívání služby, a to ze závažných technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k zajištění řádného poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozomen. Účastník nebo uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo na případnou náhradu škody, která může při takové změně vzniknout.

Ukončení poskytované služby

Poskytování služby je ukončeno dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem odstoupení nebo dnem, na kterém se smluvní strany dohodly, nebo dnem uvedeným v bodu 12 platných Všeobecných podmínek. Účtování ceny za provoz končí okamžikem skutečného ukončení poskytování Služby.

Po ukončení poskytování Služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného odkladu vrátit druhé straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany. K tomu účelu uživatel mimo jiné zpřístupní Poskytovateli na dobu nezbytnou pro demonláž prostory ve svém užívání, kde je umístěno zařízení Poskytovatele.

Účastník je povinen vrátit veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá účastníkem Poskytovatelem formou pronájmu nebo výpůjčky pro zajištění funkčnosti Služby při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé služby nebo na písemnou žádost Poskytovatele. Pokud účastník zařízení Poskytovateli po ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Služby nevrátí nebo je vrátí poškozené (i. v nefunkčním stavu nebo stavu, který neodpovídá běžnému opotřebení), je povinen uhradit Poskytovateli způsobenou škodu (včetně pronajatého KTZ, pokud nebude odkoupeno).

Provoz služby

Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve Smlouvě, zejména v jejích přílohách a dalších dokumentech, kterými se Smlouva řídí.

Služba je poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.

Služba je poskytována v kvalitě odpovídající příslušným předpisům.

Dostupnost služby se počítá z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu Služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu Služby, a vypočte se dle vzorce:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(T_s - T_n)}{T_s} \times 100 \%$$

kde:

T_s = doba trvání služby v měsíci
 T_n = doba nedostupnosti služby

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost Služby se vyjadřuje v procentech zaokrouhlené na dvě desetinná místa.

Doba trvání Služby v měsíci (T_s) je období, po které má být Služba podle Smlouvy v daném měsíci poskytována.

Doba nedostupnosti Služby (T_n) je období v rámci doby trvání Služby v měsíci, ve kterém účastník nemohl Službu řádně užívat z příčin, které byly na straně Poskytovatele.

Účastník, příp. pověřený zástupce účastníka je povinen hlásit všechny případné závady, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných služeb dle předmětu Smlouvy, telefonem na pracovní síle Dohledu síle Poskytovatele na telefon: 800 988 988

Do doby nedostupnosti Služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil Poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.

Do doby nedostupnosti Služby se nezapočítávají závady, které jsou mimo síť elektronických komunikací Poskytovatele a závady, o nichž Poskytovatel objektivně zjistí, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavírá účastník. U služby s nepřímým přístupem neodpovídá Poskytovatel za závady vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením účastníka.

Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:

Servisní okno „A“ – každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin

Servisní okno „B“ – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin

Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projevují výpadkem velké části sítě. Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět



v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.

Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušení služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinnosti Poskytovatele je k takové žádosti účastníka přihlídnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

V době servisního okna nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci-TS.

Účastník se zavazuje zařízení užívat řádným způsobem a zabezpečit zařízení, které je majetkem Poskytovatele, proti odcizení, zničení a poškození. Dále se zavazuje, že zařízení nebude bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele kamkoliv přemísťovat, ani s ním jiným způsobem manipulovat.

V případě, že taková situace nastane, je účastník povinen informovat Poskytovatele o krádeži, ztrátě, zničení nebo poškození zařízení nejpozději do 24 (dvaceti čtyř) hodin od vzniku takové události. Dojde-li ke zničení, odcizení nebo poškození zařízení nebo jeho části, má účastník právo na jeho výměnu, a to po zaplacení náhrady škody Poskytovateli.

Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Poskytovatele přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu, kde je služba instalována, a to pro účely účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo, po předchozí dohodě se účastníkem, pro účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení síť Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní zaměstnanec nebo skupina Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor se nezapočítává do doby trvání závady. Pokud z důvodu neposkytnutí součinnosti účastníka vzniknou Poskytovateli jakékoliv výdaje (například nutnosti opakovaného výjezdu k opravě), má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých výdajů od účastníka.

Poskytovatel neručí za funkci a rozsah služeb v případě zásahu do konfigurace KTZ účastníkem nebo třetí osobou.

Účastník se zavazuje, že bude služby využívat jen v rámci platných právních předpisů a nebude systém zatěžovat nefunkčními aplikacemi, nebo nevyžádanou reklamou a podnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti provozních systémů Poskytovatele.

Poskytovatel neodpovídá účastníkovi za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou předmětem smlouvy. Předmětem smlouvy není ani správa a údržba sítě LAN u účastníka, správa mail a internet serverů účastníka, firewall účastníka a dalších zařízení účastníka určených pro přístup do sítě Internet, pokud nejsou výslovně uvedeny v přílohách smlouvy.

Poskytovatel je povinen udržívat funkčnost sjednané služby, která je předmětem smlouvy. Ke službě je poskytnuta služba garantované úrovně kvality (Service Level Agreements) s parametry, které jsou uvedeny v Technické specifikaci služby.

Dohodou mezi účastníkem a Poskytovatelem může být na základě požadavku účastníka stanoven „Provozní řád sítě účastníka“ ve kterém budou pro každý objekt účastníka se zařízením Poskytovatele stanoveny základní údaje pro běžný technický styk (odpovědná osoba, její adresa, telefonní číslo apod.), i ujednání o postupu případné opravy v případě vzniku závady v objektu účastníka v mimopracovní době.

Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášejících v rámci služeb, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášejícími v rámci služeb Internet. Poskytovatel neodpovídá za porušení vlastnických práv účastníkem k ochranným známkám a porušení zákona užíváním názvu domény nebo jmen adresáře účastníka, které jsou obchodními jmény a registrovanými ochrannými známkami. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou účastníkem či třetí stranou v souvislosti s využíváním služeb a sítě Internet, dále za škody způsobené přerušením provozu u účastníka, či ztrátou dat při jejich přenosu. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije informace o osobních údajích účastníka, ani je neposkytne třetí osobě.

Provozní dohled služeb

Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra nepřetržitý dohled nad provozem služby. Úroveň dohledu služby a helpdesk je k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Provozní servis

Poskytovatel zajišťuje nové uvedení služby do provozu v případě, kdy je závada zjištěna na straně Poskytovatele. Závada, o níž Poskytovatel objektivně zjistí, že nemá příčinu na straně Poskytovatele nebo že ji zavínil účastník, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závad.

Oznámení vzniku závady probíhá mezi kontaktními osobami účastníka a Poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, to oznámí bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závadu teprve tehdy, až sám proveri, že závada není na jeho straně.

Sdělení spojené se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti:

- identifikaci účastníka a Smlouvy
- číslo služby (u přímého přístupu přidělené telefonní číslo)

- identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)
- popis závady
- čas, kdy se závada projevila
- čas odeslání sdělení T₁
- jméno a podpis kontaktní osoby a spojení na ni.

Sdělení týkající se skutečnosti, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoliv právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.

Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předcházejícím odstavci způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 4 těchto Provozních podmínek.

Vznik závady je určen okamžikem označeným T₁, kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravdivost nebo přerušení provozu služby.

Jestliže účastník neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokální koncové bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas T₁ nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn.

Okamžik znovuvvedení do provozu je určen okamžikem označeným T_{repar}, což je okamžik, kdy došlo k odstranění závady.

Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavínil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle níže uvedených jednotkových cen:

- montážní práce 450,- Kč/hodinu
- výškové a speciální práce 800,- Kč/hodinu
- ztráta času 450,- Kč/hodinu
- doprava 20,- Kč/km

Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.

Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel Provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.

V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavínil účastník, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle ustanovení těchto Provozních podmínek.

Podmínky pro instalaci a provoz koncových bodů služby

- Vlastnosti prostředí a provozních prostor (místnosti)

Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení Poskytovatele, související s poskytovanou službou. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.

Účastník není oprávněn měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v lokalitě účastníka mezi koncovými body služby proti sluvu přiřízení služby. Účastník je povinen učinit opatření, zabráňující třetím osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v lokalitě účastníka.

Velikost prostoru pro instalaci zařízení koncového bodu služby s přímým přístupem musí být dostatečná pro umístění skříně o půdorysných rozměrech 600 x 600 mm a výšce 1000 mm (není-li příp. v projektu uvedeno jinak) a pro manipulaci spojenou s připojením kabelů z přední a zadní strany skříně. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.

Pro směrovací zařízení je nutno zajistit prostor o půdorysných rozměrech 600 x 400 mm a výšce 200 mm.

Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani při instalované tepelné zátěži 2000 W.

Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 až 80 %, nekondenzující. Zařízení Poskytovatele nesmí být vystaveno působení zatékající ani stíkáající vody a plynů ani kapalných chemikálií.

Prášnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.

Napájení a uzemnění



Pro provoz zařízení Poskytovatelé účastník na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně napájení ss. 400V/40A nebo stříd. 230V/10A na okruhu chráněném jističem, nebo napájení podle jiných požadavků uvedených případně v projektu.

Pro připojení měřicích a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230 V/10A v blízkosti zařízení, napájenou z stejné fáze jako zařízení koncového bodu služby nebo směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu.

Veškeré elektrické rozvody, z nichž účastník napájí zařízení koncového bodu služby nebo směrovacího zařízení v lokalitě nepřímého přístupu, musí mít doklad, že na nich byla provedena výstupní revize elektrických zařízení.

Účastník definuje v místnosti, kde je zařízení instalováno, uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně spolupracujícího zařízení účastníka.

Pokud je instalováno vnější radioreléové zařízení, musí účastník předložit doklad o provedení revize hromosvodu v předchozích třech letech.

• **Povolení k instalaci**

Účastník je povinen zajistit Poskytovateli součinnost při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci zařízení Poskytovatele, souvisejících s poskytovanou Službou. Tato součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita účastníka (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace.

Plánované datum zřízení nebo změny Služby, uvedená ve smlouvě, platí pouze za předpokladu dodržení povinností účastníka, uvedených článku 5 těchto Provozních podmínek a v předchozích ustanoveních částí 6 těchto Provozních podmínek a za předpokladu, že jsou potřebná správní rozhodnutí vydána v základní správní lhůtě.

8. **Platnost Provozních podmínek**

- Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit tyto Provozní podmínky. Je však povinen informovat účastníka o připravované změně, nejpozději měsíc před účinností změn.
- Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 4.11. 2011.

Ceník služby MPLS VPN

Název varianty služby: MPLS VPN

Platný od: 1.1.2012

Veškeré služby uvedené v tomto Ceníku podléhají v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zdanění ve výši 20%. Ceny služeb jsou stanoveny bez daně z přidané hodnoty (dále jen DPH).

1. Služba MPLS VPN

1.1. Definice služby

Služba MPLS VPN je služba elektronických komunikací poskytovaná společností České Radiokomunikace a.s. (dále též „Poskytovatel“) v rozsahu oprávnění a na základě osvědčení vydaných Českým telekomunikačním úřadem. Předmětem služby je vytvoření VPN a zajištění připojení jednotlivých lokalit zákazníka do této VPN s odděleným adresním prostorem od veřejného internetu.

Služba MPLS VPN je službou s přímým přístupem dle definice ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“).

Služba MPLS VPN zahrnuje základní sadu služeb dle 1.7, doplňkových služeb dle 1.8 a dále další volitelné parametry dle 1.9.

1.2. Základní pojmy

CPE – Customer premisses(provided) Equipment – je zařízení umístěné na straně zákazníka na jehož vstupním rozhraní končí telekomunikační služba

Delay – Zpoždění při přenosu dat od okamžiku jejich odeslání až po jejich doručení, ovlivněné složitostí sítě a použitých technologiích

DropProfil – možnost definování způsobu zacházení s daty v případě vytížení linky jejich odhozením.

ETH – označení základního rozhraní, v základu dosahujícího rychlosti 10Mbps

FE - Fast Ethernet – Typ rozhraní označující rozhraní s přenosovou rychlostí až 100 Mbps

Firewall – prostředek zajišťující filtrování procházejících dat podle jejich obsahu

Fronta – Tok dat s definicí pořadí jednotlivých datových paketů podle priority.

Internet – služba Českých radiokomunikací a.s. pro zajištění konektivity do celosvětové sítě Internet

IP adresace – číselná identifikace jednotlivých HW prostředků pro umožnění komunikace mezi nimi

IP-protokol – Protokol pro přenos dat po telekomunikačních sítích

Kapacita – parametry Access streamu, služby

LAN – Local Area Network – síť mezi HW prostředky v rámci jedné lokality/budovy

MPLS – (Multiprotocol Label Switching) sada mechanismů pro přenos dat z jednoho uzlu sítě do druhého.

NAT – Network Address Translation – Překlad síťových adres mezi dvěma sítěmi (například LAN a Internet)

PE – Provider Edge – Zařízení označující hranici sítě poskytovatele



Přípojka - je definována adresou objektu účastníka (kam účastník požaduje službu zřídit) a jmenovitou kapacitou přípojných linek v každém směru (Uplink/Downlink).

PVC kanál - Private Virtual Chanel - Virtuálně vytvořený kanál uvnitř sítě ČRa pro propojení dvou vzdálených lokalit

QoS - Quality of Service - sada parametrů určující způsob garance přenosu dat podle jejich důležitosti

Třída provozu - parametry Access streamu, služby

Účastník - Subjekt pro který je služba poskytována na základě podepsané smlouvy

VLAN - Virtual LAN - Virtuální síť vytvořená uvnitř HW prostředků, čímž je umožněno provozovat více LAN v rámci jedné sítě

VPN - Virtuální privátní síť - logická síť vytvořená v rámci stávající existující fyzické sítě, oddělená od ostatních logických sítí nacházejících se ve stejné fyzické síti i ostatních sítích.

1.3. Dostupnost služby

Služba MPLS VPN je dostupná pouze na koncových bodech služby poskytovatele, dle definice Všeobecných podmínek. Služba je dostupná pouze na těchto technologiích poskytovatele:

xDSL
PMP WIMAX
P-P volné pásmo
PP plánované pásmo
Optika

1.4. Možnosti připojení

Služba umožňuje tyto typy připojení:
Rozhraní Ethernet pro datové a internetové služby

1.5. Zřízení služby

Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného nebo telefonického oznámení poskytovatele o zřízení služby nebo dnem prvního využití služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

1.6. Předávací rozhraní služby

Předávací rozhraní datové části služby je rozhraní na koncovém bodu služby.

1.7. Základní sada služeb

Zřízení a provoz VPN v rámci MPLS sítě ČRa
Přenos dat přes MPLS síť ČRa mezi lokalitami Účastníka
Zřízení a provoz přípojných technologií na lokalitách Účastníka

1.8. Doplnkové služby

Standardní doplnkové služby
Správa CPE Routeru
Volitelné doplnkové služby
Virtuální Firewall

1.9. Další volitelné parametry MPLS VPN

Volitelnými parametry jsou třídy provozu definované pro MPLS VPN stanovené v Technické specifikaci služby

Název třídy provozu	Popis
TC Best Effort (BE)	Základní TC, do této třídy jsou data řazena automaticky, pokud nemají přidělenou některou z dalších TC.
TC Business 1 (BU1)	TC určené primárně pro přenos velkého objemu dat. Typicky pro provoz, který je charakteristický velkými bursty, proměnlivou rychlostí jako např. FTP, SFTP přenosy souborů, email komunikace. Může docházet k latencím a jitterům při vytížení linky.
TC Business 2 (BU2)	Aplikace, které vyžadují interaktivní odezvu, nemají tak velké nároky na přenosové pásmo a dochází k menším burstům než u BU1. Stěžejní klient/server aplikace, intranetové aplikace, portály jako např. Citrix, RDP, SQL databáze, CRM, ERP(SAP) apod. Proměnlivá délka IP datagramů.
TC Business 3 (BU3)	TC určená k přenosu stejného charakteru dat jako u třídy BU2. Oddělením do separátní TC lze definovat procento pásma z celkové rychlosti služby.
TC Business 4 (BU4)	TC určená k přenosu stejného charakteru dat jako u třídy BU2. Oddělením do separátní TC lze definovat procento pásma z celkové rychlosti služby.
TC VoIP	TC určená pro voice over IP (VoIP). TC s požadavkem minimálního jitteru a ztrátovosti dat. Typicky RTP protokol, který má většinou pevně danou velikost IP datagramu. Přenášeji se malé IP datagramy. VoIP G.711 či G.729, T.38oIP. RTP stream u služby e-Call je klasifikován do této třídy.
TC Network kontrol (NC)	TC pro přenos služebních řídicích protokolů nutných pro správné fungování sítě. Tuto třídu používá pouze poskytovatel služby.
TC OAM	Třída provozu vyhrazená pro dohled, konfiguraci a správu sítě. SNMP, SYSLOG, Telnet, SSH, TFTP apod.
TP Multimedia Streaming a kritická data (MSD)	Elastické multimediální aplikace, které jsou méně náchylné na jitter a zpoždění než v TC MCONF. Typicky pro přenos audio a video streamů, webcast. Audio či video stream je na vysílací straně dříve uložen a poté až vyslán do sítě. Zařízení disponují jitter buffery. Další použití je např. pro kritické aplikace, které vyžadují rychlou odezvu Radius, TACACS+, LDAP a pod.
TC Multimedia Conferencing (MCONF)	Aplikace s požadavkem na velice malé zpoždění, malé bursty provozu, interaktivní, časově kritické aplikace. Typicky pro videokonference.

1.10. Další volitelné parametry

Opis faktury

2. Lhůty

2.1. Lhůta pro zřízení služby MPLS VPN

Lhůta pro zřízení služby MPLS VPN je maximálně 2 měsíce ode dne podepsání a doručení podepsané příslušné Technické specifikace v případě, že jsou dodány všechny správně vyplněné dokumenty potřebné ke zřízení služby.

V případě, že je lhůta pro zřízení sjednána odlišně, musí být tato skutečnost uvedena v příslušné Technické specifikaci v poli pro vyplnění dne zřízení služby. Požadovaný čas zřízení případně uvedený v Technické specifikaci je orientační.

2.2. Minimální doba užívání služby MPLS VPN

Minimální doba užívání služby MPLS VPN účastníkem je 12 kalendářních měsíců ode dne zřízení služby MPLS VPN a to v případě, kdy je dílčí smlouva (objednávka nebo technická specifikace) na službu MPLS VPN sjednána na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

Minimální doba užívání služby MPLS VPN účastníkem je, v případě, kdy je dílčí smlouva (objednávka nebo technická specifikace) na službu MPLS VPN sjednána na dobu určitou, v délce odpovídající trvání platnosti dílčí smlouvy (objednávka nebo technická specifikace) od dne zřízení služby MPLS VPN.

3. Druhy cen a způsob jejich účtování

3.1. Druhy cen

Zřízení a změny služby MPLS VPN jsou účtovány jednorázovou cenou dle bodu 4.
Provoz služby MPLS VPN je vyúčtován pravidelnými cenami dle bodu 5.

3.2. Způsob účtování jednotlivých druhů cen

Zúčtovací období služby Digital Line je jeden kalendářní měsíc.

Jednorázové ceny jsou účastníkovi vyúčtovány v prvním následujícím vyúčtování po dni zřízení nebo provedení příslušných změn služby Digital Line.

Pravidelné ceny za poskytování veřejně dostupné služby nebo doplňkových služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby.

Pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně.

Pravidelné ceny za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období. Cena za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako 1/30 dohodnuté pravidelné ceny.

Pravidelné ceny se přestávají účtovat počínaje dnem zrušení služby Digital Line.

Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen. Každá taková změna, související zejména se změnou rozsahu předmětu Smlouvy nebo se zvýšením kvality přístupu, s růstem míry inflace a nebo s nárůstem cen vstupů, bude účastníkovi oznámena nejméně 30 dní předem.

4. Jednorázové ceny

4.1. Ceny za zřízení služby MPLS VPN

Popis	Cena v Kč bez DPH
Zřízení služby MPLS VPN	
Zřízení připojení do MPLS VPN pro jednu lokalitu	0,00
Cena za zřízení služby nezahrnuje cenu zřízení koncového bodu služby v lokalitě zákazníka.	0,00



4.2. Ceny za změny služby MPLS VPN

Popis	Cena v Kč bez DPH
Změna kapacity služby pro 1 lokalitu - navýšení	0,00
Změna kapacity služby pro 1 lokalitu - snížení	1000,00
Přemístění jednoho koncového bodu služby na jinou lokalitu	15000,00
Změna ostatních parametrů služby	0,00

4.3. Ceny za doplňkové služby

Standardní doplňkové služby

Ceny za zřízení, používání standardních doplňkových služeb jsou zahrnuty v cenách za provoz. Změna nastavení pro standardní doplňkové služby je bezplatná.

Volitelné doplňkové služby

Ceny za zřízení volitelných doplňkových služeb v době zřizování služby nejsou zahrnuty v ceně služby. Jakákoliv pozdější změna původního nastavení je účtována jednorázově, nezávisle na tom, zda je požadována jedna nebo více změn najednou.

Popis	Cena v Kč bez DPH
Virtuální Firewall	1000,00

4.4. Ceny za další volitelné parametry služby MPLS

Provoz a nastavení variant služby – tříd provozu je zahrnut v cenách za provoz.

Popis	Cena v Kč bez DPH
Změna varianty služby – nastavení tříd provozu	1000,00

4.5. Ceny za další volitelné parametry

Popis	Cena v Kč bez DPH
Opis faktury	89,00

4.6. Smluvní pokuta

Popis	Cena v Kč bez DPH
Smluvní pokuta	15000,00

Smluvní pokuta může být vyúčtována v případě porušení povinností účastníka uvedených v bodě 4. Všeobecných podmínek.

5. Pravidelné ceny

5.1. Pravidelná cena za službu

Pravidelná cena za službu (zahrnuje datové spojení, přístupovou linku) se účtuje účastníkovi v příslušném zúčtovacím období ve výši stanovené Smlouvou. Cena je stanovena individuálně podle náročnosti požadavku a možnostech na jednotlivých koncových bodech služby.

Popis	Cena v Kč bez DPH
Měsíční cena MPLS VPN	Dle smlouvy
Měsíční cena připojení do MPLS VPN pro jednu lokalitu	Dle smlouvy

5.2. Pravidelná cena za doplňkové služby

Ceny za zřízení volitelných doplňkových služeb v době zřizování služby nejsou zahrnuty v ceně služby. Jakákoliv pozdější změna původního nastavení je účtována jednorázově, nezávisle na tom, zda je požadována jedna nebo více změn najednou.

Popis	Cena v Kč bez DPH
Virtuální Firewall	99,00

6. Úhrada nákladů

6.1. Úhrada nákladů za neoprávněné servisní zásahy

Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Provede-li poskytovatel na základě takového oznámení servisní zásah na místě instalace, jedná se o tzv. „neoprávněný servisní zásah“. Úhrada za neoprávněné servisní zásahy je účastníkovi účtována na základě počtu provedených neoprávněných servisních zásahů a paušální výše úhrady dle níže uvedené tabulky.

Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.

Položka	Cena
montážní práce	450,- Kč/hodinu
výškové a speciální práce	800,- Kč/hodinu
ztráta času	450,- Kč/hodinu
doprava	20,- Kč/Km

Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.



6.2. Náklady za rozesílání upomínek a právní vymáhání

Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi, který je v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby, náklady na zpracování a rozeslání upomínek a náklady za právní vymáhání dlužné částky.

Úhrada nákladů za zpracování a zaslání upomínky je účastníkovi účtována formou jednorázové ceny za upomínku, která bude přičtena k vyúčtování ceny za poskytnuté služby v následujícím zúčtovacím období.

Úhrada nákladů za právní vymáhání dlužné částky bude účastníkovi účtována ve výši skutečných nákladů (právní zastoupení, soudní poplatky, správní poplatky, apod.).

Popis	Cena v Kč bez DPH
Rozeslání upomínek	49,00
Právní vymáhání dlužné částky	skutečné náklady

SLA - Service Level Agreement

společnosti České Radiokomunikace a.s.

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.
- 1.2. SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů.
- 1.3. SLA dohoda je poskytována samostatně k jednotlivým Službám elektronických komunikací Poskytovatele.
- 1.4. Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací stanoví, zda a k jakým Službám lze SLA sjednat.
- 1.5. Sjednaná úroveň SLA je ke každé službě definována v Technické specifikaci Služby. SLA obsahuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů. Tyto parametry jsou definovány v bodě 2.4 tohoto dokumentu.

2. Definice parametrů SLA

2.1. Dostupnost služby

- 2.1.1. Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu. Interval se vztahuje vždy ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet dostupnosti Služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(T_s - T_n)}{T_s} \times 100 \%$$

- 2.1.2. T_s značí období, po které má být Služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby oprávněného omezení poskytování služby ustanovení bodu 8 Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

T_n značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.

- 2.1.3. Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhlené na dvě desetinná místa.
- 2.1.4. Do doby nedostupnosti Služby T_n se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil Poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.
- 2.1.5. Do doby nedostupnosti Služby T_n se nezapočítávají závady, které jsou mimo síť elektronických komunikací Poskytovatele a závady, o nichž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavlnil účastník. U služby s nepřímým přístupem neodpovídá Poskytovatel za závady vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením účastníka.
- 2.1.6. Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Poskytovatele přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu, kde je Služba instalována, a to pro účely účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo po předchozí dohodě s účastníkem pro účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení sítě Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní zaměstnanec nebo skupina Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor se nezapočítává do doby trvání závady. Pokud z důvodu neposkytnutí součinnosti účastníka vzniknou Poskytovateli jakékoliv výdaje (například nutnosti opakování výjezdu k opravě), má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých výdajů od účastníka.

2.2. Doba provádění plánované údržby

- 2.2.1. Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:
 - A. Servisní okno „A“: – každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě.
 - B. Servisní okno „B“: – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.
- 2.2.2. Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinnosti Poskytovatele je k takové žádosti účastníka přihlídnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

2.2.3. V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci-TS, ani doby nedostupnosti Služby T_M

2.3. Maximální počet a doba trvání servisních prací

Servisní práci se rozumí jakákoliv plánovaná činnost, během jejíž vykonávání může dojít ke zhoršení technických parametrů Služby, nebo k poruše Služby.

2.4. Maximální počet poruch (integrita Služby), maximální doba obnovy Služby po poruše

2.4.1. Poruchou se rozumí jakákoliv událost, která není součástí standardního chování Služby, a která způsobuje přerušení dodávky nebo snížení kvality Služby z příčiny na straně Poskytovatele.

2.4.2. Parametry uvedené v odst. 2.3, 2.4 jsou vyhodnocovány v intervalu jednoho kalendářního měsíce a v intervalu jednoho roku, který je definován jako období po sobě následujících 12 měsíců, které začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba předána účastníkovi.

Měsíční dostupnost služby		SLA-B
Dostupnost 99,5%-99,0% vč.		99,50%
Dostupnost 99,0%-97,0% vč.		sleva 5%
Dostupnost 97,0%-95,0% vč.		sleva 10%
Dostupnost 95,0% a menší		sleva 20%
Maximální počet poruch - integrita Služby		sleva 30%
Maximální počet poruch za měsíc		2
sleva za každou další závadu		sleva 4%
Maximální počet poruch za rok		nedefinováno
sleva za každou další závadu		nedefinováno
Doba provádění plánované údržby		
povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny)		7
sleva za nedodržení termínu		4%
Maximální počet prováděných servisních prací		
Maximální počet servisních prací za měsíc		2
sleva za každou další servisní práci		4%
Maximální počet servisních prací za rok		4
sleva za každou další servisní práci		4%
Maximální doba servisních prací		
Maximální doba servisních prací za měsíc		12
sleva za každou další započatou hodinu práce		4%
Maximální doba servisních prací za rok		nedefinováno
sleva za každou další započatou hodinu práce		nedefinováno
Maximální doba opravy poruchy		24 hod
sleva za každou další hodinu		sleva 5%
Maximální sleva za opravy celkem		sleva 20%
Postup v případě nedostupnosti Služby		ano
sleva při nedodržení postupu		4%

3. Postup řešení poruchy Služby

3.1. Definice poruchy Služby

- 3.1.1. Oznámení poruchy Služby je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušení provozu Služby Poskytovatelem.
- 3.1.2. Účastník, příp. pověřený zástupce účastníka je povinen hlásit všechny případné závady, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných Služeb dle předmětu Smlouvy, telefonem na pracovišti Dohledového centra Poskytovatele na telefon: 800 988 988
- 3.1.3. Sdělení spojená se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti:
- identifikaci účastníka
 - místo (název) a adresu provozování služby
 - identifikační číslo služby [u přímého přístupu přidělené telefonní číslo]
 - identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)
 - popis závady
 - čas, kdy se závada projevila T_0
 - čas nahlášení závady T_1
 - jméno kontaktní osoby a telefonické spojení na ni.
- 3.1.4. Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze plně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.
- 3.1.5. Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předcházejícím odstavci způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 3.1.3 tohoto odstavce.
- 3.1.6. Vznik závady je určen okamžikem označeným T_1 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů Služby mimo povolené meze, nepravdivosti nebo přerušení provozu Služby.
- 3.1.7. Jestliže účastník neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas T_1 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn. Pokud účastník neumožní Poskytovateli provést servisní zásah, je servisní zásah přerušen a doba přerušení se nezapočítává do doby řešení poruchy.
- 3.1.8. Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel Provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.
- 3.1.9. V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle ustanovení bodu 3.1.10 tohoto odstavce.
- 3.1.10. Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle níže uvedených jednotkových cen:
- montážní práce 450,- Kč/hodinu
 - výškové a speciální práce 800,- Kč/hodinu
 - ztráta času 450,- Kč/hodinu
 - doprava 20,- Kč/Km
 - Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.
- 3.1.11. Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen T_{opr} . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, okamžik T_{opr} nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).
- 3.1.12. Pokud během 60 minut po T_{opr} oznámí Uživatel Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Služba Poskytovatele stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že T_{opr} dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- 3.1.13. Období mezi okamžikem T_1 a T_{opr} je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- 3.1.14. Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby (T_N)

3.2. Řešení poruchy Služby

- 3.2.1. Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_1 začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.
- 3.2.2. Poskytovatel od oznámení vzniku poruchy T_1 nejpozději do 2hod informuje Uživatele o stavu řešení poruchy Služby a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp. obnovení Služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, Informuje Poskytovatel Uživatele bezprostředně.
- 3.2.3. V případě že Uživatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za T_1 je pak označen okamžik, kdy je Uživatel připraven.
- 3.2.4. Po obnovení Služby po poruše bude Poskytovatel neprodleně informovat Uživatele, že porucha Služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, Poskytovatel informuje Uživatele prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, e-mail nebo SMS).
- 3.2.5. Uživatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do 60 minut po T_{opr} oznámí Poskytovateli, že Služba stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry.
- 3.2.6. Nesouhlasí-li Uživatel s údaji, obdrženy od pracoviště Dohledového centra Poskytovatele, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště Dohledového centra, nebo prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.

4. Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů

4.1. Dostupnost Služby

Za část období, ve kterém nebyla Služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí. V případě, že v zúčtovacím období není z důvodu viny na straně Poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost Služby, náleží Účastníkovi další smluvní sleva.

4.2. Servisní práce

V případě, že došlo k porušení postupu při plánování servisní práce z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva. V případě, že počet, nebo doba trvání servisních prací přesáhnou maximální smluvní počet v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.3. Poruchy Služby

V případě, že počet poruch Služby, které mají příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne maximální smluvní počet poruch v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva. V případě, že doba obnovy Služby po poruše, která má příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne smlouvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.4. Postup řešení poruchy Služby

V případě, že došlo k porušení postupu řešení poruchy Služby z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.5. Výpočet slevy za službu

Smluvní slevy se počítají procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za Službu podle SLA kvalitativní třídy Služby.

Slevy za nedodržení SLA se vztahují vždy k měsíční ceně služby, u níž nebylo SLA dodrženo. Pokud nebyla Služba používána a účtována Účastníkovi za celé zúčtovací období, ale jen za jeho část, vztahuje se sleva za nedodržení SLA k ceně skutečně vyúčtované za toto zúčtovací období.

4.6. Maximální sleva

Slevy se za dané období sčítají. Maximální výše slevy se rovná 50% měsíčního poplatku

Příloha č. 6 Smlouvy o dílo číslo S-08-A5101/2012

SLA – S pro ICT služby

SLA - Service Level Agreement společnosti České Radiokomunikace a.s.

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.
- 1.2. SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů.
- 1.3. SLA dohoda je poskytována samostatně k jednotlivým Službám Poskytovatele.
- 1.4. Sjednaná úroveň SLA je ke každé službě definována v Dílčí smlouvě Služby. SLA obsahuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů. Tyto parametry jsou definovány v bodě 2.4 tohoto dokumentu.

2. Definice parametrů SLA

2.1. Dostupnost služby

- 2.1.1. Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu. Interval se vztahuje vždy ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet dostupnosti Služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(T_s - T_n)}{T_s} \times 100 \%$$

- 2.1.2. T_s značí období, po které má být Služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby oprávněného omezení poskytování služby ustanovení bodu 8.4 Všeobecných podmínek poskytování služeb Informačních a komunikačních technologií Poskytovatele.

T_n značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.

- 2.1.3. Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.
- 2.1.4. Do doby nedostupnosti Služby T_n se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil Poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.
- 2.1.5. Do doby nedostupnosti Služby T_n se nezapočítávají závady, které jsou poskytovány mimo poskytovanou službu Smart Cloud Poskytovatele a závady, o nichž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavinil účastník.
- 2.1.6. Do doby nedostupnosti služby T_n se nezapočítávají poruchy způsobené zařízením nebo programovým vybavením implementovaným zákazníkem na provozovanou službu, stejně tak poruchou způsobenou interoperabilitou mezi programovým vybavením účastníka a Poskytovatele..
- 2.1.7. Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Poskytovatele přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu, kde je Služba instalována, a to pro účely účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo po předchozí dohodě s účastníkem pro účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení sítě Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní zaměštanec nebo skupina Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor se nezapočítává do doby trvání závady. Pokud z důvodu neposkytnutí součinnosti účastníka vzniknou Poskytovateli jakékoliv výdaje (například nutností opakování výjezdu k opravě), má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých výdajů od účastníka.

2.2. Doba provádění plánované údržby

- 2.2.1. Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:
 - A. Servisní okno „A“: – každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projevují výpadkem velké části infrastruktury.
 - B. Servisní okno „B“: – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.
- 2.2.2. Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti účastníka přihlídnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

2.2.3. V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci-T5, ani doby nedostupnosti Služby T_K

2.3. Maximální počet a doba trvání servisních prací

Servisní práci se rozumí jakákoliv plánovaná činnost, během jejíž vykonávání může dojít ke zhoršení technických parametrů Služby, nebo k poruše Služby.

2.4. Maximální počet poruch (integrita Služby), maximální doba obnovy Služby po poruše

2.4.1. Poruchou se rozumí jakákoliv událost, která není součástí standardního chování Služby, a která způsobuje přerušení dodávky nebo snížení kvality Služby z příčiny na straně Poskytovatele.

2.4.2. Parametry uvedené v odst. 2.3, 2.4 jsou vyhodnocovány v intervalu jednoho kalendářního měsíce a v intervalu jednoho roku, který je definován jako období po sobě následujících 12 měsíců, které začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba předána Účastníkovi.

	SLA-S
Měsíční dostupnost služby	99,99%
Dostupnost 99,98%-99,9% vč.	sleva 10%
Dostupnost 99,9%-99,0% vč.	sleva 20%
Dostupnost 99,0%-98,0% vč.	sleva 35%
Dostupnost 98,0% a menší	sleva 50%
Maximální počet poruch - integrita Služby	
maximální počet poruch za měsíc	1
sleva za každou další závadu	sleva 10%
maximální počet poruch za rok	2
sleva za každou další závadu	sleva 20%
Doba provádění plánované údržby	
povinnost hlásit údržbu předem (kalendářní dny)	14
sleva za nedodržení termínu	4%
Maximální počet prováděných servisních prací	
maximální počet servisních prací za měsíc	2
sleva za každou další servisní práci	4%
maximální počet servisních prací za rok	8
sleva za každou další servisní práci	4%
Maximální doba servisních prací	
maximální doba servisních prací za měsíc	12
sleva za každou další započatou hodinu práce	4%
maximální doba servisních prací za rok	24
sleva za každou další započatou hodinu práce	4%
Maximální doba opravy poruchy	8 hod
sleva za každou další hodinu	sleva 5%
maximální sleva za opravy celkem	sleva 50%
Postup v případě nedostupnosti Služby	ano
sleva při nedodržení postupu	4%

3. Postup řešení poruchy Služby

3.1. Definice poruchy Služby

- 3.1.1. Oznámení poruchy Služby je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušení provozu Služby Poskytovatelem.
- 3.1.2. Účastník, příp. pověřený zástupce účastníka je povinen hlásit všechny případné závady, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných Služeb dle předmětu Smlouvy, telefonem na pracoviště Dohledového centra Poskytovatele na telefon: 800 988 988
- 3.1.3. Sdělení spojené se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti:
- identifikaci účastníka
 - místo (název) a adresu provozování služby
 - identifikační číslo služby
 - identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)
 - popis závady
 - čas, kdy se závada projevila T_0
 - čas nahlášení závady T_1
 - jméno kontaktní osoby a telefonické spojení na ni.
- 3.1.4. Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.
- 3.1.5. Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předcházejícím odstavci způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 3.1.3 tohoto odstavce.
- 3.1.6. Vznik závady je určen okamžikem označeným T_1 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů Služby mimo povolené meze, nepravdivosti nebo přerušení provozu služby.
- 3.1.7. Jestliže účastník neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas T_1 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn. Pokud účastník neumožní Poskytovateli provést servisní zásah, je servisní zásah přerušen a doba přerušení se nezapočítává do doby řešení poruchy.
- 3.1.8. Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel Provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.
- 3.1.9. V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle ustanovení bodu 3.1.10 tohoto odstavce.
- Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle jednotkových cen uvedených v ceníku služby. Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.
- 3.1.10. Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen T_{opr} . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, okamžik T_{opr} nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).
- 3.1.11. Pokud během 60 minut po T_{opr} oznámí Uživatel Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Služba Poskytovatele stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že T_{opr} dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projevuje později, považuje se za poruchu novou.
- 3.1.12. Období mezi okamžikem T_1 a T_{opr} je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- 3.1.13. Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby (T_K)

3.2. Řešení poruchy Služby

- 3.2.1. Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_1 začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.

- 3.2.2. Poskytovatel od oznámení vzniku poruchy T₁ nejpozději do 2hod informuje Uživatele o stavu řešení poruchy Služby a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp. obnovení Služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, informuje Poskytovatel Uživatele bezprostředně.
- 3.2.3. V případě že Uživatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za T₁ je pak označen okamžik, kdy je Uživatel připraven.
- 3.2.4. Po obnovení Služby po poruše bude Poskytovatel neprodleně informovat Uživatele, že porucha Služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, Poskytovatel informuje Uživatele prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, e-mail nebo SMS).
- 3.2.5. Uživatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do 60 minut po T_{opr} oznámí Poskytovateli, že Služba stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry.
- 3.2.6. Nesouhlasí-li Uživatel s údaji, obdrženími od pracoviště Dohledového centra Poskytovatele, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště Dohledového centra, nebo prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.

4. Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů,

4.1. Dostupnost Služby

Za část období, ve kterém nebyla Služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí. V případě, že v zúčtovacím období není z důvodu viny na straně Poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost Služby, náleží Účastníkovi další smluvní sleva.

4.2. Servisní práce

V případě, že došlo k porušení postupu při plánování servisní práce z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva. V případě, že počet, nebo doba trvání servisních prací přesáhne maximální smluvní počet v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.3. Poruchy Služby

V případě, že počet poruch Služby, které mají příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne maximální smluvní počet poruch v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

V případě, že doba obnovy Služby po poruše, která má příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne smlouvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.4. Postup řešení poruchy Služby

V případě, že došlo k porušení postupu řešení poruchy Služby z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.5. Výpočet slevy za službu

Smluvní slevy se počítají procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za Službu podle SLA kvalitativní třídy Služby.

Slevy za nedodržení SLA se vztahují vždy k měsíční ceně služby, u níž nebylo SLA dodrženo. Pokud nebyla Služba používána a účtována Účastníkovi za celé zúčtovací období, ale jen za jeho část, vztahuje se sleva za nedodržení SLA k ceně skutečně vyúčtované za toto zúčtovací období.

4.6. Maximální sleva

Slevy se za dané období sčítají. Maximální výše slevy se rovná 100% měsíčního poplatku

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 U Nákladového nádraží 3144, 130 00 Praha 3, 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 bodě 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, tj. jakýchkoli 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 neurčit, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby ty osoby, jež jsou uvedeny 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, U Nákladového nádraží 3144, 130 00 Praha 3 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 účastnické kovové vedení.
 - 2.9 Služba je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací uvedená v bodě 1.1 těchto Všeobecných podmínek a služby 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 přenášejícím sítěmi a poskytováním služebami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespolečně 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 dostupných služeb 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.
 - 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 lísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel, která spočívá v přepravě nebo směrování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body sítě, která umožňuje uživatelům používat zařízení připojená k takovému koncovému bodu za účelem komunikace s jiným uživatelem, jehož zařízení je připojeno 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 směrování 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 nezbytné nutnou dobu za 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 nezdíat 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 po účastníka představují jejich zhoršení, předem ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před účinností těchto změn a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele), popř. i jinou formou, např. vyzkoušením prostřednictvím Informace na vyúčtování služby nebo jiným adresným písemným vyzkoušením,



Všeobecné podmínky

- 4.2.4 v případech změn smluvních podmínek, které nezhoršují smluvní podmínky účastníka, informovat účastníka elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele) nejmeně sedm dní 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 udržívat 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 nemovitostí 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 přístupů objednavku k aktivaci Služby předvolby operátora trvalým nastavením kódu operátora poskytujícího 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 nezměněném stavu.
- 4.3 Účastník je oprávněn:
- 4.3.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy,
- 4.3.2 požádat 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 stanovenými 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 obecně závaznými 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 Poskytovatele, 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. 3) 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 Poskytovatelem,
- 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 zabraňující nepovoleným osobám v manipulaci se zařízeními Poskytovatele,
 - 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 musel 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.
- 5.1.1 Ceny a určené podmínky pro rozhlasové a televizní vysílání jsou zveřejněny v Cenovém rozhodnutí CEN/18/11.2006-71
- 5.2 V případě poskytování veřejně dostupné telefonní služby je možno sjednat minimální částku za měsíční provoz služby (dále smluvní hovorové) ve výši stanovené ve Smlouvě nebo v Ceníku služby. Pokud bude cena za provoz nižší než je sjednané smluvní hovorové, je Poskytovatel oprávněn účastníkovi účtovat toto smluvní hovorové bez ohledu na skutečný objem provozu účastníka v příslušném účtovacím období. Pokud bude cena za provoz vyšší než je sjednané smluvní hovorové, smluvní hovorové 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 hovorové 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 přidavných služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby,
- 5.3.6 ceny za provoz veřejně dostupné telefonní služby nebo přidavných služeb se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné Služby,
- 5.3.7 smluvní hovorové 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 ujednání 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 účtovací období, za služby poskytnuté ve zkráceném účtovacím 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 ujednání 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 účtovací období napřed.
- 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 účtovacího 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 za 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 důvodu na straně účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu účastníka, nedostačující 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 prodlužení 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 kdykoliv oprávněn použít tuto zálohu nebo jistinu k uhradení 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 Služby.
- 5.12 Opčne-li se účastník v prodlužení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby nebo je-li v prodlužení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlužení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je účastník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího smluvní pokutu.
- 5.13 Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlužení 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 zaplacení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou zaplacení 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 poruchy nebo závady 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. Reklamac a kompenzace
- 7.1 Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamac 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 reklamac musí být předána obchodnímu zástupci nebo zaslána na adresu České Radiokomunikace a.s., oddělení Péče o zákazníky, U Nákladového nádraží 3144, 130 00 Praha 3, nebo způsobem popsaným na internetových stránkách Poskytovatele www.radiokomunikace.cz. V případě reklamac směřující proti vyúčtování cen popř. ostatní reklamac 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 reklamac na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 7.3 Reklamac musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci účastníka, číslo Smlouvy příslušné Služby, ke které je uplatněna reklamac, předmět reklamac, přesný popis.
- 7.4 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamac. Vyžaduje-li vyřízení reklamac projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel tuto reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této reklamac.
- 7.5 Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladné vyřízení reklamac. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamac směřující proti vyúčtování cen, tak se Poskytovatel zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamac. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k zaplacení 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 reklamac, nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.
- 7.6 Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamaci, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných služeb vyrozumět účastníka o uznání nebo neuznání reklamac, to znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.
- 7.7 Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací a tyto závady nejsou předmětem reklamac.
- 7.8 V případě, že je uznána reklamac rozsahu a kvality poskytované Služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení kvality cenu účtovanou účastníkovi za nekválně poskytovanou Službu za období ode dne prokazatelného vzniku závady až do okamžiku odstranění této závady.
- 7.9 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamac, může účastník podat námitku u Úřadu místně příslušného pro danou oblast.
- 7.10 Poskytovatel nepřijme reklamaci zejména, pokud byla podána po lhůtě stanovené v bodě 7.1 těchto Všeobecných podmínek.
- 7.11 Pokud Služba bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závalu 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 poskytnutí služby 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 vyvolávajících odpovědnost (vyšší moc).
- 8.2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, pokud je účastník v prodlužení s úhradou plateb za poskytnuté Služby a/nebo neplní další smluvní podmínky a neuzjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven.
- 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 (spamů) libovolným způsobem, šíření virů, spyware, dialerů a jiného softwaru škodícího ostatním uživatelům, jakož i nezákonné šíření děl požívajících autorskoprávní ochrany. O tomto omezení poskytování Služby nemusí Poskytovatel účastníka nijak informovat.
- 8.4 Bazočkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pomínlý 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, předkládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty a povinnosti vyplývající 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 odchod 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 zpracuje, 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 zpracuje, 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 přípojným číslem stanice, nebo všemi příjmeními číslu (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 reklamace. 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 **Na 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 v Ceníku služeb. Minimální doby užívání služeb se počítají ode dne zřízení Služby, popř. ode dne provedení změny Služby dle Dodatku k smlouvě. Případné 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 seřízení. Pokud tomu na základě provedeního seřízení 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 **Převod práv a závazků účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.**
- 12.7 **Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu:**
- 12.7.1 **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 služby zvýšeny v neprospěch účastníka; výpovědní lhůta činí třicet kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli. 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 neprojevovala v neprospěch daného účastníka.**
- 12.7.2 **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 50 % součtu pravidelných měsíčních cen a smluvního hovorového za provoz u služby s přímým přístupem v uvedeném období, nebo jednorázovou cenu ve výši 50 % smluvního hovorového za provoz u služby s nepřímým přístupem v uvedeném období.**
- 12.8 **Možnost výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé Služby dle bodu 12.7.2 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.**
- 12.9 **Výpovědi Smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.**
- 12.10 **Poskytovatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé Služby odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení účastníkovi:**
- 12.10.1 **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 uskutečňuje záměrně nebo obtěžující volání jiným účastníkům.**
- 12.10.2 **v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka,**
- 12.10.3 **v případě, že při zřízení Služby, provedení změny Služby nebo odstranění poruch účastník neposkytlé dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se Smlouvou.**
- 12.10.4 **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,**
- 12.10.5 **v případě, že nelze Službu z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá účastník nárok na zajištění (obnovu) služby od jiného Poskytovatele.**
- 12.10.6 **v případě, že účastník neposkytne Poskytovateli požadovanou zálohu nebo jistinu dle bodu 5.11 těchto Všeobecných podmínek nebo tuto zálohu či jistinu neprodlouženě nedoplní do výše požadované Poskytovatelem, a to na základě písemné výzvy Poskytovatele.**
- 12.11 **V případě odstoupení dle bodů 12.10.1, 12.10.2 nebo 12.10.3 těchto Všeobecných podmínek má Poskytovatel právo účtovat účastníkovi cenu, jejíž režim a výše jsou upraveny v bodě 12.7.2 těchto Všeobecných podmínek.**
- 12.12 **Jestliže účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejmeně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejmeně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.**
- 12.13 **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.**
- 12.14 **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 lakového poskytovatele. Ukončení jednotlivé služby dle předcházející věty se považuje pro účely smlouvy za ukončení takové služby formou výpovědi ze strany účastníka dle bodu 12.7.2 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat účastníkovi cenu dle bodu 12.7.2 těchto Všeobecných podmínek a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení jednotlivé služby výpovědí ze strany účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání služby.**

Všeobecné podmínky

- 12.15 Smlouva nebo jednotlivá Služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 12.16 Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé Služby.
- 12.17 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 i 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.
- 12.18 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 nepozději 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 vyčíslovanou 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 oznámí nebo Poskytovatel prokáže škodu dle 13.5, 13.6 a 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 učiněný buď pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním formuláře v obsahu stránky poskytnuté na síti Internet 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. 3) 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 síť 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 vyučování 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 poskytli 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 sítí 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 14.6. 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 14.6. 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 nezbytné nutnosti.
15. **Územní vymezení poskytované služby**
- 15.1 Služba je poskytována na území České republiky.
16. **Jiná odpovědnost**
- 16.1 Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím Služby.
- 16.2 Poskytovatel neposkytuje zaslání laťních 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 číselového planu.
- 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 nepozději 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 pro tento účel každou stranou.
- 17.4 Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nepozději 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 nákladem za 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 pořizují písemné zápisy.
18. **Společná a závěrečná ustanovení**
- 18.1 Za písemné 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.
- 18.3 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy podle tohoto pořadí:
- 18.3.1 číselované Dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu,



Telekomunikační a vysílací řešení

Všeobecné podmínky

- 18.3.2 smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací,
- 18.3.3 technická 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 4.11.2011.