

# Ověřovací doložka

## k datové zprávě

podle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon")

### 1. ODDÍL - Záznam o konverzi

Pořadové číslo konverze:

\_\_\_\_\_

Název organizace:

\_\_\_\_\_

Jméno a příjmení:

\_\_\_\_\_

Datum:

\_\_\_\_\_

### 2. ODDÍL - Údaje o konvertovaném dokumentu

Výstup odpovídá vstupu:

ANO  NE

Počet listů:

\_\_\_\_\_

Zajišťovací prvek:

\_\_\_\_\_

### 3. ODDÍL - Poznámky

Datum vyhotovení

25 5400 Clb 5400 vzor č. 1

Elektronický podpis

Číslo smlouvy MF

**3302/ 049 /2014**

*Toto číslo uvádějte při fakturaci*

## Smlouva

### o Poskytování IP MPLS datové služby pro detašované pracoviště CS – Plzeň

#### Číslo Poskytovatele:

uzavřená na základě výsledků veřejné zakázky malého rozsahu č.j. **MF - 48383/2014/3303**,  
uveřejněné na elektronickém tržišti [www.gemin.cz](http://www.gemin.cz) ,  
v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník  
(dále jen „občanský zákoník“) a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických  
komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“)  
mezi smluvními stranami:

#### A. Objednatel

Obchodní název: **Česká republika – Ministerstvo financí**  
Se sídlem: Letenská 15, P.O. Box 77, 118 10 Praha 1  
IČO: 00006947  
DIČ: CZ00006947  
Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha 1  
Číslo účtu: 3328-001/0710  
tel.: +420257042978  
fax: +420257002499  
Zastoupená: Ing. Stanislavem Sankotem, ředitelem odboru 33

(dále jen „**Objednatel/Koncový uživatel**“ nebo „**MF**“)

a

#### B. Poskytovatel

Obchodní název: **ha-vel internet s.r.o.**  
Se sídlem: Olešní 587/11A, 712 00 Ostrava Muglinov  
Zastoupená: Ing. Pavlem Halfarem, jednatelem  
IČO: 25354973  
DIČ: CZ25354973  
Bankovní spojení: UniCredit bank, a.s.  
číslo účtu: 1919191919/2700  
tel.: +420552305305  
fax: +420552305306

(dále jen „**Poskytovatel**“)

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s  
úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění  
Smlouvy:**

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A PROHLÁŠENÍ

- 1.1 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Objednatel v tomto smluvním vztahu jedná v roli Centrálního zadavatele v souladu s ustanovením § 3 odstavce 1 písm. b) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění (dále jen „ZVZ“) vlastním jménem, na svůj účet a na účet organizační složky resortu MF - Generální ředitelství cel, dále označované jako „**Koncový uživatel**“. Za tím účelem byl mezi Centrálním zadavatelem a Koncovým uživatelem uzavřen Zápis o centralizovaném zadávání.
- 1.3 Koncovému uživateli tím vznikají práva a povinnosti dle této Smlouvy v takovém rozsahu, ve kterém Objednatel uzavřel tuto Smlouvu na jeho účet.
- 1.4 Poskytovatel tímto bere na vědomí a předem dává souhlas s účastí Koncového uživatele na této Smlouvě.
- 1.5 Objednatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.6 Poskytovatel prohlašuje, že není v úpadku ani v likvidaci, nebylo vůči němu zahájeno insolvenční řízení a návrh na zahájení insolvenčního řízení se smluvní stranou nebyl zamítnut pro nedostatek jejího majetku.

## 2. ÚČEL SMLOUVY

Účelem této Smlouvy je

- 2.1 Závazek Poskytovatele zajistit řádné a včasné poskytování služeb blíže touto Smlouvou definovaných tak, aby tyto mohly být využívány Objednatelem/ Koncovým uživatelem.
- 2.2 Závazek Objednatele/Koncového uživatele za poskytnuté služby zaplatit dohodnutou cenu.

## 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Smluvní strany se dohodly, že na základě této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat Objednateli/Koncovému uživateli služby elektronických komunikací (dále jen „**Služba**“), Objednatel/Koncový uživatel bude za Službu platit Poskytovateli dohodnutou cenu.
- 3.2 Specifikace Služby, lokalit, parametrizace, kvalitativních ukazatelů, identifikace, ceny a seznamu zkratk a výkladu pojmů je uvedena v **Příloze č.2** této Smlouvy.
- 3.3 Poskytovatel zahájí poskytování Služby **do 14 dní ode dne podpisu Smlouvy**. Poskytovatel se zavazuje, že před zahájením poskytování Služby bude o připravenosti k zahájení informovat oprávněné zástupce Objednatele/Koncového uživatele uvedené v **Příloze č.4** této Smlouvy a



nejpozději následující pracovní den po zahájení poskytování Služby předloží Objednateli/Koncovému uživateli k podpisu Předávací protokol o zprovoznění a zahájení poskytování Služby.

3.4 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel/ Koncový uživatel je v rámci Služby oprávněn požadovat její kvalitativní a kvantitativní změny, a to způsobem a postupem uvedeným v této Smlouvě.

3.5 Poskytovatel se zavazuje, že Služba bude vyhovovat bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných služeb.

#### **4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ**

4.1 Doba plnění předmětu této Smlouvy je stanovena na období od podpisu Předávacího protokolu na dobu neurčitou.

4.2 Místem plnění je lokalita Koncového uživatele, Celní správy Plzeň, pracoviště Štefánikovo náměstí 833/1, Plzeň.

#### **5. PRÁVA DUŠEVNÍHO A JINÉHO VLASTNICTVÍ**

5.1 Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění dle této Smlouvy je bez právních vad, zejména že není a nebude zatížen žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul jakýkoliv finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany. V případě, že bude toto oznámení nepravdivé, je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového jednání, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

#### **6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

6.1 Cena Služby, tj. cena za plnění předmětu Smlouvy za první rok období trvání Smlouvy resp. od zahájení poskytování Služby dle odst. 3.3, je dána součtem instalačního poplatku a 12ti násobku měsíčního paušálu, uvedených v Příloze č. 2 - Specifikace Služby, bod 2. „Rozsah poskytované Služby“ této Smlouvy.

6.2 V rámci Ceny Služby se Objednatel/Koncový uživatel zavazuje uhradit Poskytovateli jednorázově relevantní instalační poplatek ve výši 0,- Kč bez DPH, tj. 0,- Kč s DPH a hradit pravidelně Měsíční cenu Služby (měsíční paušál) vždy za uplynulý kalendářní měsíc po celé období trvání Smlouvy v celkové výši **2290,- Kč bez DPH, tj. 2770,90 Kč s DPH.**

6.3 Cena plnění (instalační poplatek a měsíční paušál) je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č.526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a je cenou maximální a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací předmětu Smlouvy včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do místa plnění apod.

6.4 Poskytovatel bude vystavovat daňové doklady (faktury) zahrnující Měsíční cenu Služby za dané zúčtovací období (uplynulý kalendářní měsíc) na vrub Objednatele/Koncového uživatele s tím, že faktura, vystavená za první kalendářní měsíc uplynulý od zahájení poskytování Služby, bude obsahovat



Měsíční cenu, zahrnující kromě měsíčního paušálu i relevantní instalační poplatky.

- 6.5 Poskytovatel je povinen vystavit a doručit elektronicky Objednateli/ Koncovému uživateli nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů po ukončení příslušného zúčtovacího období Podklad pro vyúčtování ceny (dále jen „**Podklad**“) za dané zúčtovací období poskytnuté Objednateli/ Koncovému uživateli. Součástí Podkladu musí být i uvedení skutečně dosažené dostupnosti Služby.
- 6.6 Objednatel/ Koncový uživatel je po doručení Podkladů povinen nejpozději do tří (3) pracovních dnů odsouhlasit Podklad nebo doručit Poskytovateli připomínky k danému Podkladu. Na základě těchto připomínek může Poskytovatel upravit dané vyúčtování ceny za příslušné zúčtovací období, pokud uzná tyto připomínky jako oprávněné. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele vystavit daňový doklad v řádném termínu v souladu s příslušnými právními předpisy. Doručením či nedoručením připomínek ze strany Objednatele/ Koncového uživatele k příslušnému Podkladu nejsou dotčena práva Objednatele/ Koncového uživatele na reklamaci vyúčtované ceny za danou Službu a dané zúčtovací období, práva z vad plnění Poskytovatele, včetně případných práv na poskytnutí slevy z ceny, uplatnění sankcí apod. Případné reklamační řízení se řídí příslušnými ustanoveními ZoEK a reklamačním řádem Poskytovatele.
- 6.7 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat cenu předmětu plnění (tedy vystavit fakturu – daňový doklad) po ukončení příslušného zúčtovacího období (kalendářní měsíc) na základě odsouhlaseného Podkladu a to nejdéle do 15ti dnů ode dne kdy vznikla povinnost přiznat daň, nebo přiznat uskutečnění plnění.
- 6.8 Platby budou probíhat v Kč bezhotovostně na účet uvedený v záhlaví smlouvy a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 6.9 Měsíční ceny (případně cena za instalační poplatek) jsou vždy splatné na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „**Faktura**“) vystavených Poskytovatelem na adresu Koncového uživatele:  
Generální ředitelství cel, Budějovická 7, 140 96 Praha 4, IČ 71214011
- 6.10 Splatnost všech plateb je stanovena na 30 dnů ode dne doručení Faktury Koncovému uživateli, přičemž v posledním kalendářním měsíci roku, v němž je uskutečňováno plnění, musí být Faktura doručena nejpozději do 15.12. nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Případné porušení SLA v období od 16.12. do 31.12. bude vypořádáno v následujícím fakturačním období.
- 6.11 Vystavená Faktura musí obsahovat:
- 6.11.1 rozepsané položky předmětu plnění přesně dle Smlouvy (Měsíční cena, cena za instalační poplatek a to v Kč bez DPH, DPH v Kč a cena v Kč včetně DPH).
  - 6.11.2 případné smluvní pokuty s uvedením skutečně dosažené dostupnosti Služby,
  - 6.11.3 zakázkové číslo Smlouvy,

- 6.11.4 číslo účtu Poskytovatele,
  - 6.11.5 veškeré náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
  - 6.11.6 informace povinně uváděné na obchodních listinách na základě § 435 občanského zákoníku
  - 6.11.7 ,nedílnou součástí Faktury bude v případech zavádění Služby (či jiném změnovém řízení) Předávací protokol, který musí obsahovat jednoznačnou identifikaci Služby a datum jejího zprovoznění, podepsaný oprávněnou osobou za Objednatele/Koncového uživatele.
- 6.12 Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti (např. nesprávné údaje, chybějící Předávací protokol, apod.), je Koncový uživatel povinen, ji vrátit Poskytovateli ve lhůtě splatnosti, aniž by došlo k prodlení s její úhradou. Nová lhůta splatnosti ceny plnění v délce 30 dnů počne plynout ode dne doručení opravené Faktury Koncovému uživateli .
- 6.13 Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

#### **Inflační doložka**

- 6.14 Je-li smlouva ujednána na dobu neurčitou nebo na dobu určitou přesahující tři (3) roky a je-li současně předmětem smlouvy opakovaná činnost nebo opakované plnění, je Poskytovatel oprávněn zvýšit cenu plnění s účinností od 1. dubna každého kalendářního roku následujícího po roce, v němž uplynou tři (3) roky od uzavření smlouvy, o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „míra inflace“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok.
- 6.15 Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu podle předchozího odstavce pouze v případě, že míra inflace přesáhne 2 % (slovy: dvě procenta). Poskytovatel je v každém roce oprávněn zvýšit cenu podle předchozího odstavce nejvýše o 5 % (slovy: pět procent); to platí i v případě, že míra inflace za předcházející kalendářní rok bude vyšší. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že v případě záporné míry inflace se cena nesnižuje.
- 6.16 Zvýšení ceny podle předchozích odstavců je platné od okamžiku doručení písemného oznámení Poskytovatele o zvýšení ceny Objednateli/ Koncovému uživateli. Oznámení musí obsahovat míru inflace, zvýšenou cenu a podrobnosti výpočtu zvýšení. Nebude-li oznámení o zvýšení ceny doručeno Objednateli/ Koncovému uživateli do 31. března kalendářního roku, právo na uplatnění zvýšení ceny v daném kalendářním roce zanikne.

## **7. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ POKUTY**

- 7.1V případě nedodržení termínu zahájení poskytování Služby se stanoví smluvní pokuta ve výši 0,2 % Měsíční ceny s DPH (měsíčního paušálu a instalačního poplatku viz **Příloha č. 2) za** každý den prodlení s jejím zahájením. Tato smluvní pokuta se nevztahuje na případ, kdy prodlení Poskytovatele bylo způsobeno Objednatelem/ Koncovým uživatelem.



- 7.2 V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv lhůty uvedené v této Smlouvě a dále v případě neplnění Poskytovatele má Objednatel/ Koncový uživatel právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 0,05% z Měsíční ceny s DPH (měsíčního paušálu), které se prodlení Poskytovatele týká, a to za každý i započatý den následující po marném uplynutí doby plnění, nebo (nejsou-li lhůty ve Smlouvě uvedeny) za každý i započatý den neplnění. Ustanovení tohoto odstavce se neuplatní v případě, že za porušení povinností Poskytovatele je stanovena jiná speciální sankce, např. za nedodržení kvality Služby dle **Přílohy č. 3** této Smlouvy nebo smluvní pokuta za nedodržení termínu zahájení poskytování Služby dle bodu 7.1 Smlouvy.
- 7.3 Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě sedmi (7) dnů od doručení písemné výzvy / Objednatel/Koncového uživatele k úhradě.
- 7.4 Započtení smluvní pokuty do fakturované částky se nepřipouští.
- 7.5 Objednatel/Koncový uživatel má právo na náhradu škody vzniklé z porušení povinností, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, v plné výši.
- 7.6 Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Koncovým uživatelem je Poskytovatel, který řádně splnil své smluvní a zákonné povinnosti, oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroku z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, v platném znění.
- 7.7 Jakékoliv omezování výše případných sankcí se nepřipouští.
- 7.8 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v případě neposkytnutí požadované součinnosti, vymezené ve Smlouvě. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy.
- 7.9 Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Poskytovatele povinností splnit závazek stanovený touto Smlouvou.
- 7.10 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené skutečné škody v plné výši.
- 7.11 Poskytovatel odpovídá za veškeré škody způsobené Objednateli/ Koncovému uživateli porušením svých povinností, porušením ustanovení této Smlouvy nebo jiným protiprávním jednáním a to v plné výši. Toto neplatí v případě škody vzniklé v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby dle příslušných ustanovení ZoEK. O náhradě škody platí obecná ustanovení Občanského zákoníku a ve vztahu ke službám elektronických komunikací ustanovení ZoEK.
- 7.12 Jakékoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.
- 7.13 Započtení náhrady škody do fakturované částky se nepřipouští.



- 7.14 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 7.15 Poskytovatel odpovídá za škody způsobené Objednateli/Koncovému uživateli v důsledku neodborné či nesprávné montáže technologií a zařízení v Lokalitě Objednatele/Koncového uživatele.

## 8. PRÁVA A POVINNOSTI

- 8.1 Poskytovatel má povinnost vykonávat průběžný monitoring a dohled Služby a o případných plánovaných odstávkách či neplánovaných výpadcích Služby informovat oprávněnou osobu Objednatele/Koncového uživatele (viz **Příloha č. 4**). Lhůty vyplývající z tohoto ustanovení jsou stanoveny následně:
- pro povinnost informovat Objednatele/Koncového uživatele o plánovaných odstávkách je stanovena jako nejzazší možná lhůta 10 kalendářních dnů před konáním plánované odstávky
  - o neplánovaném výpadku je Poskytovatel povinen informovat Objednatele/Koncového uživatele neprodleně po zjištění výpadku.
- 8.2 Objednatel/Koncový uživatel má povinnost informaci o plánované odstávce Služby potvrdit a odsouhlasit resp. domluvit s Poskytovatelem náhradní termín, nejpozději do dvou pracovních dnů od obdržení informace.
- 8.3 Objednatel/Koncový uživatel má právo požadovat kvalitativní a kvantitativní změny Služby, a to způsobem a postupem uvedeným v této Smlouvě.
- 8.4 Poskytovatel je povinen do 30 dní po ukončení poskytování Služby bezplatně odstranit veškerá jím instalovaná technická zařízení v místě plnění této Služby. Objednatel/Koncový uživatel je povinen poskytnout nezbytnou součinnost.
- 8.5 Veškeré technologie a zařízení instalované v objektech Objednatele/Koncového uživatele budou sloužit výhradně pro potřeby Objednatele/Koncového uživatele a s ohledem na charakter poskytované Služby. Jakékoli využívání těchto technologií třetími stranami nebo pro potřeby třetích stran bez výslovného souhlasu Objednatele/Koncového uživatele se nepřipouští. Využití technologií, zařízení a jejich částí pro potřeby třetích stran může být uskutečněno jen na základě písemné smlouvy mezi Objednatelem/Koncovým uživatelem a Poskytovatelem.

## 9. POŽADAVKY NA SOUČINNOST

Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, řídí se požadavky na součinnost Všeobecnými podmínkami Poskytovatele pro poskytování služeb elektronických komunikací, které tvoří **Přílohu č. 1** této Smlouvy.

## 10. SERVISNÍ PODMÍNKY, KVALITA SLUŽEB

- 10.1 Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, řídí se servisní podmínky a kvalita služeb SLA podmínkami, které tvoří **Přílohu č. 3 a Přílohu č. 5** této Smlouvy.
- 10.2 Poskytovatel se zavazuje bezodkladně po zjištění výpadku/závady u Služby s proaktivním dohledem zahájit práce na jejím odstranění a informovat pověřené osoby objednatele.

## 11. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 11.1 Změnovým řízením se rozumí zrušení stávající Služby a nebo změna parametrů Služby. Objednatel je oprávněn využít institutu změnového řízení pro uzavření dodatku této Smlouvy v návaznosti na změny legislativy, organizační změny a změny dané požadavkem na změnu parametrů Služby (např. změna SLA a další).
- 11.2 Hlavním koordinátorem pro změnové řízení je Objednatel.
- 11.3 Změnové řízení bude v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, a následujícími pravidly:
- 11.3.1 Rušení stávající Služby bude probíhat formou písemné výpovědi, a to prostřednictvím oprávněné osoby Objednatele. Tříměsíční výpovědní lhůta, nebo lhůta kratší, pokud se na tom obě smluvní strany dohodnou, počíná běžet dnem doručení. Smluvní strany v takovémto případě uzavřou dodatek ke Smlouvě, který bude obsahovat minimálně jednoznačný identifikátor Služby a datum ukončení příslušného plnění.
- 11.3.2 Změna parametrů Služby jejíž dopadem bude navýšení ceny Služby bude řešena v souladu se ZVZ.
- 11.3.3 V případě změny parametrů Služby jejíž dopadem bude snížení ceny nebo s žádným dopadem na cenu Služby bude o této změně uzavřen dodatek ke stávající Smlouvě.


## 12. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 12.1 Pro vzájemná jednání ve věcech smluvních, technických, provozních a pro schvalování Podkladů pro fakturaci mezi Poskytovatelem a Objednatelem/ Koncovým uživatelem se stanovuje seznam Oprávněných osob (**Příloha č. 4**).

## 13. OCHRANA INFORMACÍ

- 13.1 Obě smluvní strany berou na vědomí, že originál podepsané Smlouvy bude v elektronické podobě zveřejněn na internetových stránkách Ministerstva financí a dle zákona o veřejných zakázkách na profilu Zadavatele, a to bez časového omezení.
- 13.2 Obě smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat





informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.

13.3 Za důvěrné informace se považují veškeré následující informace:

13.3.1 veškeré informace poskytnuté Objednatelem/Koncovým uživatelem Poskytovateli v souvislosti s touto smlouvou;

13.3.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele/Koncového uživatele;

13.3.3 veškeré další informace, které budou Objednatelem/Koncovým uživatelem či Poskyvatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.



13.4 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:

13.4.1 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskyvatele,

13.4.2 u nichž je Poskyvatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele/Koncového uživatele,

13.4.3 které budou Poskyvateli po uzavření této smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,

13.4.4 jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona,

13.4.5 které je Objednatel/Koncový uživatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

13.5 Jako s důvěrnými musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky odst. 13.3 výše, i když byly získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele/Koncového uživatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany pokud se týkají Objednatele/ Koncového uživatele či plnění této Smlouvy.

13.6 Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskyvatel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Objednatele/Koncového uživatele proti odcizení nebo jinému zneužití.

13.7 Poskyvatel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez předchozího písemného svolení Objednatele/Koncového uživatele přípustná.

13.8 Poskyvatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele/Koncového uživatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.



- 13.9 Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno následovně:
- 13.9.1 v případě Smluv, jejichž předmětem je opakované plnění, po dobu 5 let od ukončení Smlouvy;
  - 13.9.2 v případě smluv s jednorázovým plněním po dobu 5 let od skončení záruční doby.
- 13.10 Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 13.11 V případě porušení povinností uložených smluvním stranám tímto článkem má druhá smluvní strana, vedle náhrady škody, právo účtovat smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení.
- 13.12 Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany důvěrných informací ve smyslu tohoto článku Smlouvy situace, kdy jsou informace jakkoli vyplývající či související se smluvním vztahem založeným touto Smlouvou, sděleny mezi jednotlivými členy koncernu jakožto podnikatelského seskupení dle zákona č. 90/2012 o obchodních korporacích, kterého je Poskytovatel součástí a rovněž vůči auditorům či právním zástupcům Poskytovatele, zavázaných k ochraně informací alespoň v rozsahu dle této Smlouvy.

#### **14. ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 14.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 14.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o jejich výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů.
- 14.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena smírně dohodly se smluvní strany, že spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány příslušnými správními úřady (Český telekomunikační úřad), resp. byla-li by pro řešení takového sporu dána pravomoc soudu obecnými soudy České republiky.

#### **15. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**

- 15.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 15.2 Tato Smlouva je sjednána na dobu neurčitou s možností předčasného ukončení s výpovědní lhůtou uvedenou v čl. 15.4 této Smlouvy.
- 15.3 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva z případného poskytnutí licencí na dobu neurčitou, práva z odpovědnosti za vady, povinnost mlčenlivosti a další ustanovení Smlouvy, která podle svého obsahu mají trvat i po zániku smluvního vztahu.
- 15.4 Smluvní vztah vzniklý na základě této Smlouvy může být ukončen písemnou výpovědí, s tříměsíční výpovědní dobou, která počne běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

- 15.5 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů uvedených v zákoně, z důvodů uvedených ve Smlouvě a dále z důvodu podstatného porušení Smlouvy.
- 15.6 Objednatel je mimo jiné oprávněn od této Smlouvy odstoupit zejména v následujících případech podstatného porušení povinností Poskytovatelem:
- 15.6.1 v případě, že bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele,
  - 15.6.2 Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
  - 15.6.3 Poskytovatel bude odsouzen za úmyslný trestný čin.
  - 15.6.4 v případě prodlení Poskytovatele s dodáním předmětu plnění o více jak 10 kalendářních dní po termínu plnění;
  - 15.6.5 v případě, že Poskytovatel neodstraní vady předmětu plnění ani ve lhůtě 10 kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem;
  - 15.6.6 v případě realizace předmětu Smlouvy v rozporu s ustanoveními Smlouvy, v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v případě nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů (zejména předpisů pro bezpečnost práce, požární bezpečnost apod.);
  - 15.6.7 v případě jiného porušení povinností Poskytovatele, které nebude odstraněno ani do 10 kalendářních dní od doručení výzvy Objednatele.
- 15.7 V případě odstoupení podle odst. 15.6 Smlouvy je po marném uplynutí 10denní lhůty Objednatel oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Poskytovatele. Objednatel má v případě odstoupení od Smlouvy v každém případě nárok na náhradu prokázaných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti s náhradním řešením, zejména nákladů, které mohou vzniknout v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
- 15.8 Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v následujících případech podstatného porušení Objednatelem:
- 15.8.1 bude-li Objednatel v prodlení s plněním lhůty splatnosti daňového dokladu – faktury o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení, není tímto ustanovením dotčen,
  - 15.8.2 v případě prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 10 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Poskytovatele.
- 15.9 Odstoupení od této Smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této Smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od Smlouvy odstoupit.
- 15.10 Práva smluvních stran vzniklá před platným odstoupením od Smlouvy nejsou odstoupením dotčena.



- 15.11 V případě částečného odstoupení od této Smlouvy zůstává tato Smlouva v platnosti ohledně těch částí plnění, které nejsou dotčeny odstoupením.
- 15.12 Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení, je-li v oznámení uvedeno datum pozdější.
- 15.13 Odstoupení od této Smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti, ujednání o mlčenlivosti a ochraně informací ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.

## 16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně vzájemných vztahů, které upravuje, a nahrazuje veškerá předcházející ujednání a dohody v této předmětné věci, ať už ústní či písemné.
- 16.2 Tuto Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze způsobem uvedeným v této Smlouvě a po dohodě smluvních stran, a to písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.
- 16.3 Poskytovatel není oprávněn postoupit práva ani převést povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 16.4 V případě, že by některé ustanovení této Smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 16.5 Smluvní strany souhlasí s používáním reference vycházející z předmětu této Smlouvy. Jedná se zejména o vzájemné uvádění jména obchodní firmy, obecné charakteristiky a technicko-ekonomický popis poskytovaného či odebíraného plnění a formu spolupráce. Referenci mohou obě smluvní strany používat ve všech marketingových a komunikačních aktivitách.
- 16.6 Text **Přílohy č. 1** této Smlouvy tvoří Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „VOP“), které jsou závazné pro poskytování Služby. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že dojde k rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy včetně jejích příloh (bez VOP) na straně jedné a textem VOP na straně druhé, mají přednost ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh (bez VOP).
- 16.7 V případě rozporu mezi ustanoveními příloh této Smlouvy a textem v těle této Smlouvy mají přednost ustanovení v těle této Smlouvy. V případě rozporu mezi ustanoveními Přílohy č.3 a Přílohami č.1 a č.5 této Smlouvy mají přednost ustanovení Přílohy č.3 této Smlouvy.



16.8 Smluvní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou, nebo upravené jen částečně se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a předpisy souvisejícími.

16.9 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č.1: Všeobecné podmínky Poskytovatele pro poskytování služeb elektronických komunikací

Příloha č.2: Specifikace Služby

Příloha č.3: Stanovení dostupnosti Služby

Příloha č.4: Seznam oprávněných osob

Příloha č.5: Servisní podmínky

Příloha č.6: Katalogový list Služby

16.10 Tato Smlouva je sepsána ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu v jazyce českém, z nichž Objednatel obdrží jedno (1) vyhotovení a Poskytovatel obdrží jedno (1) vyhotovení.

16.11 Podpisy smlouvy mohou být učiněny elektronickými prostředky u obou smluvních stran s náležitostmi stanovenými pro elektronický podpis podle jiného právního předpisu. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že smlouva může být podepsána oboustranně v listinné podobě nebo oboustranně v elektronické podobě.

**Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.**

**Poskytovatel**

V Ostravě dne 12. 4. 2014

**Objednatel**

V Praze dne 24. 10. 14


  
.....  
**ha-vel internet s.r.o.** [5]  
Ing. Pavel Halfar  
jednatel  
ha-vel internet s.r.o.  
Olešní 587/11A, 712 00 Ostrava - Muglínov  
IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, www.ha-vel.cz

  
.....  
**Česká republika – Ministerstvo financí**

Ing. Stanislav Sankot

ředitel odboru 33

**Ministerstvo financí**  
118 10 Praha 1 - Letenská 15  
-185-  
IČ: 00006947 DIČ: CZ00006947



## **Příloha č. 1: Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací**

Všeobecnými podmínkami se řídí pouze ustanovení, které nejsou „ošetřena“ a uvedena ve smlouvě a VOP nesmí být se Smlouvou v rozporu a nemají před ní přednost viz čl. 16 bod 7 Smlouvy.



## Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o. (dále jen „Podmínky“) vydané s účinností od 8. 2. 2014.

### Obecná část Podmínek

#### 1. Předmět Podmínek

- 1.1 Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka i Žadatele.
- 1.2 Podmínky jsou rozděleny na dvě části. V první, Obecné části Podmínek, jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb. Obecná část Podmínek platí, pokud není ve Zvláštní části Podmínek, Specifikaci nebo Smlouvě stanoveno jinak. Specifické části Zvláštní části Podmínek, které se dané skupiny Služeb netýkají, nejsou pro danou skupinu Služeb relevantní.
- 1.3 Všeobecné podmínky pro poskytování konkrétní Služby jsou tvořeny Obecnou částí Podmínek a je-li, tak i specifickou částí Zvláštní části Podmínek, příslušnou ke konkrétní Službě.
- 1.4 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.
- 1.5 Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

#### 2. Definice pojmů

- 2.1 **Data** jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.2 **Koncové zařízení** je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Účastník využívá poskytované Služby. Pro účely Podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem.
- 2.3 **Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele dle Specifikace.
- 2.4 **Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.
- 2.5 **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou, notářsky ověřenou plnou moc.
- 2.6 **Poskytovatel** je společnost ha-vel Internet s.r.o., která je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě oznámení o podnikání doručeného Českému telekomunikačnímu úřadu dne 1. 5. 2005 v souladu s § 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 2.7 **Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb. Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění
- 2.8 **Připojka** je soubor technických prostředků připojujících Telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele. Součástí připojky je zpravidla: Přístupový okruh Připojné vedení; Koncové zařízení.
- 2.9 **Připojné vedení** je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.
- 2.10 **Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.
- 2.11 **Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.12 **Revizí Podmínek** se rozumí změna jejich formy nebo textu, popřípadě jejich rozšíření, které nemá za následek zhoršení Podmínek pro Účastníka.
- 2.13 **Revolving** představuje možnost prodloužení doby platnosti Služby tím způsobem, že v případě poskytování Služeb na dobu určitou, pokud žádná ze smluvních stran nedoručí druhé straně nejpozději dva měsíce před uplynutím sjednané doby doporučeným dopisem písemný projev vůle Službu neprodlužovat, platí nevývratitelná právní domněnka, že strany se dohodly Službu prodloužit vždy o dalších 12 měsíců, není-li ve Specifikaci služby uvedeno jinak. Takto může dojít k prodloužení Služby a tím i Smlouvy i opakovaně.  
Poskytovatel se v souladu s ustanovením § 63 odst. 10 zákona zavazuje Informovat Účastníka způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nejpozději 2,5 měsíce před uplynutím sjednané doby o automatickém prodloužení Smlouvy či Služby, jakož i o možnosti a způsobu jak Smlouvu či Službu ukončit.
- 2.13.1 Je-li ve Specifikaci, v části Ostatní smluvní ujednání, uveden pojem „výpověď“ s časovým údajem, představuje tento časový údaj u smluv uzavřených na dobu určitou lhůtu, kdy nejpozději před uplynutím doby určité může iterákoliv smluvní strana doručit druhé straně projev vůle Smlouvu dále neprodlužovat ve smyslu čl. 2.13 těchto Podmínek.
- 2.14 **Síť** je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele.
- 2.15 **Služba** je veřejně dostupná služba nebo soubor služeb elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.16 **Smlouva** je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.17 **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, Ceník, aj. dokumenty příslušející k Službě.
- 2.18 **Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Připojky (umístěním a provozováním Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).
- 2.19 **Specifikace Služby** (dále jen „Specifikace“) je oboustranně podepsaný dokument popisující konkrétní obchodní, technické a servisní podmínky Služby pro daného Účastníka.
- 2.20 **Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení pro vysílání, přenos, směřování, spojování a příjem informací.
- 2.21 **Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, která užívá Službu, a která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu. V dokumentech označování též jako „Klient“.
- 2.22 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.23 **Výpověď** je právní úkon, kterým Účastník nebo Poskytovatel projeví zájem ukončit ke dni uplynutí výpovědní doby Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Bližší podmínky podání Výpovědi jsou sjednány ve Smlouvě, Specifikaci a těchto Podmínkách.
- 2.24 **Vyšší moc** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelní pohromy, výboje statické elektřiny, technické závady na zařízení a síti jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.



- 2.25 **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Závadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.
- 2.26 **Změnou Podmínek** je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.
- 2.27 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.
- 2.28 **Minimální měsíční plnění** (dále též jen MMP) je pevná měsíční částka sjednaná mezi Účastníkem a Poskytovatelem v příslušné Specifikaci Služby. Podpisem příslušné Specifikace služby se Účastník zavazuje čerpat minimálně měsíčně objem služeb, odpovídající MMP.
- 2.29 **Měsíční poplatek za vedení SIM karty** je u služby ha-loo mobil poplatek Poskytovateli za udržování a správu SIM karty Účastníka.
- 2.30 **Měsíční paušál pro služby ha-loo** představuje měsíční poplatek za služby v rámci akčních prodejních balíčků či za služby, agregované do prodejních balíčků Poskytovatele. Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz), stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.31 **Datové balíčky u služby ha-loo mobil** jsou samostatné prodejné objemy dat, případně jejich kombinace se službami, přičemž pro jejich využití platí, že Účastník musí mít od Poskytovatele povolenou využívání přenosu Dat (musí být vždy samostatně posouzeny Poskytovatelem). Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz), stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.32 **Datový provoz** u služby ha-loo mobil znamená přenos Dat prostřednictvím služby ha-loo mobil Poskytovatele. Přenos dat je podmíněn schválením a aktivací služby od Poskytovatele, který je navíc oprávněn v případě potřeby požadovat po Účastníkovi složení úhrady, či aktivaci služby odmítnout. Ceny za službu jsou definovány Ceníkem služeb, případně Prodejními balíčky.
- 2.33 **Hlasový roaming**, je-li služba poskytována, představuje poskytování hlasových služeb mimo území ČR, případně v hraničních oblastech ČR, je-li jako operátor sítě zvolen zahraniční operátor mající v dané oblasti pokrytí.
- 2.34 **Datový roaming**, je-li služba poskytována, představuje poskytování datových služeb mimo území ČR, případně v hraničních oblastech ČR, je-li jako operátor sítě zvolen zahraniční operátor mající v dané oblasti pokrytí.
- 2.35 **Prodejní balíčky** znamenají kombinace služeb či objemů služeb pro definované období či definovaný objem. Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz), stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.36 **Neomezené volání a SMS** představuje balíček neomezeného volání a zaslání SMS v daném měsíci na všechna geografická a mobilní čísla v rámci ČR. Poskytovatel může zablokovat službu bez udání důvodu a bez náhrady zejména v případě zneužívání služby nad rámec osobní potřeby.
- 2.37 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích v platném znění.

### 3. Práva a povinnosti smluvních stran

#### 3.1 Poskytovatel je povinen:

- zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost žadatele v případě, že tento neplní nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;
- na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;
- zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodloužení po jejich oznámení Účastníkem;
- oznámit, je-li to možné, v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskyvateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 5.3, 5.4 a 5.7 těchto Podmínek;
- nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti Změny Smlouvy a Podmínek uveřejnit informaci o této Změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup; zároveň je Poskytovatel povinen informovat o této Změně Účastníka; pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí Smlouvy nebo Podmínek uvedených v § 63 odst. 1 písmeno c) až q) zákona nebo se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka, je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Účastníka rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat.; informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování; právo ukončit Smlouvu nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle § 63 odstavce 5 zákona.

#### 3.2 Účastník je povinen:

- řádně hradit vyúčtovanou cenu za Služby;
- zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
- zajistit písemný Souhlas vlastníka objektu. Pokud je Přípojně vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit také pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. 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 nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění Telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřizování Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci; pokud je kterýkoliv souhlas dle tohoto odstavce následně odvolán nebo pozbude platnosti, může Poskytovatel omezit, pozastavit nebo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel přitom neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé v této souvislosti Účastníkovi;
- nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby;
- oznamovat bez zbytečného odkladu na oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Sítě Poskytovatele;
- vytvořit v místě Koncového bodu 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 Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávacího napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
  - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;

- předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
  - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
  - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby u Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení 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 objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti;
  - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;
  - umožnit sdělení funkčního souboru zařízení instalovaného Poskytovatelem dalším Účastníkům a umožnit Poskytovateli přístup k funkčnímu souboru zařízení za účelem instalace kabelových svodů pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných Služeb;
- g) neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to zejména o změně jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
- h) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
- i) zabezpečit Telekomunikační zařízení umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

#### 4. Cena Služeb, platební podmínky

- 4.1 Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Ceník Služeb je k dispozici na [www.ha-vel.cz](http://www.ha-vel.cz), popřípadě u kontaktní osoby Poskytovatele. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 4.6.
- 4.2 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:
- a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dočasném přisloužení plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;
  - b) datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání Služby zákazníkovi nebo vystavením daňového dokladu. Dále se na základě této Smlouvy poskytují dle měsíční plnění, dle § 21 Zákona o DPH. Za zdanitelné plnění se považuje první den běžného měsíce.
  - c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
  - d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;
  - e) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem. Přesné termíny vyúčtování cen za poskytování Služby musí být uvedeny ve Smlouvě.
- 4.3 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 4.4 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěně.
- 4.5 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele na základě Účastníkem podepsaného předávacího protokolu.
- 4.6 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby, avšak pouze s písemným souhlasem Účastníka.
- 4.7 Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním účtované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je zpravidla 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.
- 4.8 Účastník může proti nárokům Poskytovatele započít pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.
- 4.9 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník fyzická osoba souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z. č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 4.10 Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě.
- 4.11 Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.
- 4.12 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu tyto služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty po dobu delší než deset hodin během 24 hodin z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem, vyjma Služeb Albert a ha-fi.
- 4.13 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení celého poplatku za službu v daném měsíci, jestliže dojde k nepřetržitému přerušování služeb na dobu nejméně deseti dnů v kalendářním měsíci, z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.
- 4.14 Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo prokazatelným způsobem uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku závady.
- 4.15 Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady podle čl. 3.2 b), d) a f) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné částí pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.
- 4.16 Jistota
- a) Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:
    - při podpisu nové Smlouvy;
    - sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
    - Účastník opakovaně nedodržuje platební podmínky;
    - při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;
    - Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
    - pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytované Služby;
    - Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi.



- b) Výše Jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem Jistota pokryla dvě následující měsíční platby.
- c) Pokud byla poskytnuta Jistota podle čl. 4.16 a) (7 odstavec), skončí povinnost poskytnutí Jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.
- d) Pokud byla poskytnuta Jistota dle článku 4.16 a) (1 odstavec) a pokud po dobu šesti měsíců nedošlo k případu prodlení s platbou za Služby, je Účastník oprávněn písemně požádat o navrácení Jistoty. Poskyvatel Jistotu neprodleně vrátí.
- e) Poskyvatel je oprávněn použít Jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut aj.

## 5. Rozsah poskytované Služby

- 5.1 Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty v tomto pořadí: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. Služba je poskytována na území České republiky.
- 5.2 Poskyvatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby tyto povinnosti plnil sám.
- 5.3 Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskyvatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.
- 5.4 Poskyvatel neodpovídá za vznik Závad v případech, kdy k těmto Závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.
- 5.5 Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
- 5.6 Poskyvatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu, narušení bezpečnosti a integrity Sítě Poskytovatele, bezpečnosti Služby, při zjištění jejích ohrožení nebo zranitelnosti, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.
- 5.7 V případě, že Účastník nezplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskyvatel Účastníkovi písemně upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskyvatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskyvatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací Služby, které uplatňuje formou reaktivčního poplatku ve výši 1.000 Kč + DPH. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskyvatel právo ukončit poskytování Služby. Poskyvatel neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé Účastníkovi v souvislosti se zamezením aktivního přístupu ke Službě dle toho odstavce.
- 5.8 Poskyvatel je oprávněn v případě uvedených nesprávných smluvních údajů ukončit poskytování Služby ihned potom, co tuto skutečnost zjistí.
- 5.9 Jestliže Vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.
- 5.10 Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.
- 5.11 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby, smluvní pokuty a dalších plateb podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodlení Účastníka podle čl. 5.7 těchto Podmínek ani není dotčen odvoláním nebo pozbytím platnosti Souhlasu dle článku 3.2 písm. c) těchto Podmínek.

## 6. Podstatné porušení Smlouvy

- 6.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskyvatel:
  - a) nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;
  - b) neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
  - c) opakovaně a výlučně zavinil prokazatelně závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.
- 6.2 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje zejména případ, kdy Účastník:
  - a) neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby;
  - b) je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek déle než 60 dní po datu splatnosti;
  - c) poskytne Poskytovateli nesprávné, neúplné či nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením Služby;
  - d) dopustí, a to i neúmyslně, zneužití, poškození, ztrátu nebo zničení Služby, Sítě či zařízení Poskytovatele, nebo zařízení Účastníka;
  - e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
  - f) opakovaně a přes upozornění používá poskytnovanou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
  - g) odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Poskytovatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Závady, případně deinstalací zařízení;
  - h) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván;
  - i) nezajistí Souhlas vlastníka ve smyslu čl. 3.2 písm. (c) těchto Podmínek nebo nesplní či poruší kteroukoliv další povinnost stanovenou v čl. 3.2 těchto Podmínek.
- 6.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.6 a čl. 5.7 Podmínek.

## 7. Úrok z prodlení, smluvní pokuta

- 7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby její částí dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, je Poskyvatel oprávněn účtovat z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,5%, a to z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.2 V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.2 g) Podmínek je Poskyvatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování poté, co se Poskyvatel dozví o porušení této povinnosti.

- 7.3 Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním ani zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny, a to i v rozsahu Smluvní pokutu či úrok z prodlení přesahujícím.
- 7.4 Dojde-li ze strany Účastníka ke kterémukoliv podstatnému porušení Smlouvy sjednané na dobu určitou ve smyslu čl. 6.2 písm. a) až i) těchto Podmínek je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši celkových ušlých plateb odpovídajících přesně době scházející od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí sjednané doby a to včetně neúplných měsíců.
- 7.5 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně tj. před uplynutím doby trvání (např. v důsledku Výpovědi Poskytovatele nebo Účastníka), a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli Smluvní pokutu ve výši 1/5 (jedné pětiny) součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo ve výši 1/5 (jedné pětiny) minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (podle toho, která částka je vyšší) a dále ve výši úhrady nákladů spojených s Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.
- 7.6 Dojde-li ze strany Účastníka ke kterémukoliv podstatnému porušení Smlouvy sjednané na dobu neurčitou ve smyslu čl. 6.2. písm. a) až i) těchto Podmínek nebo skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu neurčitou předčasně před uplynutím výpovědní doby, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši měsíčního plnění násobeného počtem měsíců zbývajících od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí výpovědní doby u každé poskytované Služby a to včetně neúplných měsíců
- 7.7 Okolností vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

## 8 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 8.1 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se zákonem o telekomunikacích omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 8.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Síťe nebo Závady v důsledku opravy nebo údržby Síťe nebo její součástí a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí Vyšší moci.
- 8.3 Účastník se zavazuje nahradit škodu, která vznikne Poskytovateli či třetím osobám, v případě, že Účastník využívá pro účely příjmu Telekomunikačních služeb Telekomunikační zařízení nedodané Poskytovatelem, nebo Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných právních či technických předpisů aj. norem.
- 8.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka.
- 8.5 Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
- 8.6 Účastník nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

## 9 Vznik, změna, převod, ukončení a obnovení Smlouvy nebo Služby

- 9.1 Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě nebo ve Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou. Je-li Smlouva či Služba sjednána na dobu určitou, činí výpovědní doba 3 měsíce.
- 9.1.1 Je-li Smlouva či konkrétní Služba sjednána na dobu určitou a není-li sjednán Revolving, mění se automaticky po uplynutí sjednané doby trvání na dobu neurčitou. V takovém případě platí výpovědní doba 2 měsíce, přičemž nedochází ke zkracování ani prodloužování výpovědní doby ve smyslu bodu 9.10.1. Podmínek. To neplatí, doručí-li jedna ze smluvních stran druhé straně nejméně 60 dnů před uplynutím sjednané doby písemné oznámení, že na ukončení Smlouvy či konkrétní Služby trvá.
- 9.1.2 Je-li Smlouva či konkrétní Služba sjednána na dobu určitou a je-li sjednán Revolving, pak jestliže Poskytovatel nebude včas informovat Účastníka o automatickém prodloužení Smlouvy či konkrétní Služby, jakož i o možnosti a způsobu jak Smlouvu či konkrétní Službu ukončit, neuplatní se Revolving a Smlouva či konkrétní Služba se mění tak, že je sjednána na dobu neurčitou.
- 9.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.3 K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.
- 9.4 Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů.
- 9.5 Smlouvu lze měnit písemně dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V návaznosti na uzavření Smlouvy je možné sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.
- 9.6 Při změně nebo ukončení Smlouvy či Služby před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, a to na žádost Účastníka nebo z důvodu spočívajících na straně Účastníka (např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo při požadavku Účastníka na posun data zřízení Služby), dále rovněž při neposkytnutí potřebné součinnosti Poskyvateli ke zřízení Služby ze strany Účastníka, je Účastník povinen Poskyvateli uhradit cenu veškerých již vynaložených prací a výkonů, včetně materiálu a zboží a včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby nebo s posunutím data zřízení Služby, vždy však nejméně částku ve výši 10.000 Kč.
- 9.7 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 9.8 Smlouva nebo Služba může být ukončena:
- a) písemnou dohodou smluvních stran;
  - b) uplynutím sjednané doby u Smlouvy či Služeb sjednaných na dobu určitou nedošlo-li k prodloužení doby trvání Smlouvy či Služby a to i opakovaně formou Revolvingu nebo nebylo-li sjednáno, že se po uplynutí sjednané doby mění Smlouva či Služba na dobu neurčitou;
  - c) uplynutím výpovědní doby u Smlouvy či Služeb sjednaných na dobu určitou;
  - d) uplynutím výpovědní doby u Smlouvy či Služeb sjednaných na dobu neurčitou;
  - e) ke dni nabytí účinnosti změny Smlouvy nebo Podmínek, pokud Účastník ukončil Smlouvu v souladu s § 63 odstavec 6 zákona;
  - f) odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 6.2 těchto Podmínek. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručení písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odesání odstoupení.
- 9.9 V případech uvedených v čl. 9.8 začíná běžet výpovědní doba od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná Výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně.
- 9.10 V případech uvedených v čl. 9.8 a současně za předpokladu, že to umožňuje Specifikace, může být Služba vypovězena kteroukoli smluvní stranou samostatně.



- 9.10.1 Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou s výpovědní dobou delší než 3 měsíce platí, že výpovědní doba sjednaná ve Smlouvě se zkracuje o počet celých měsíců, které uplynuly od zahájení poskytování Služby dle dané Specifikace. Současně platí, že není-li ve Specifikaci uvedeno jinak nebo není-li ohledně Služby podána Výpověď, pak se Účastník a Poskytovatel dohodli, že pokud se u aktivní (tj. nevyřazené) Služby sníží délka výpovědní doby na méně než 2 měsíce, je délka výpovědní doby automaticky navýšena o dalších 12 měsíců, a to i opakovaně.
- 9.10.2 Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou s výpovědní dobou kratší než 3 měsíce, platí výpovědní doba sjednaná ve Smlouvě (bez zkracování či prodloužování výpovědní doby dle bodu 9.10.1.), nedohodnou-li se strany jinak.
- 9.11 Výpověď musí být zasílána doporučeným dopisem a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Účastníkovi. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odesání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
- 9.12 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskytovatel za účelem poskytování Služby zajistil Účastníkovi. Účastník je současně povinen poskytnout Poskytovateli bezplatně součinnost nezbytnou k demontáži Koncového zařízení a dalšího majetku Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnají smluvní strany nejpozději do 14-ti kalendářních dnů po jejím ukončení. V případě prodloužení Účastníka se splněním kterékoli z těchto povinností vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý den prodloužení Účastníka se splněním této povinnosti. Sjednanou smluvní pokoutou není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a nákladů vzniklých v souvislosti s nesplněním povinností uvedených v tomto čl. 9.12, a to i v rozsahu smluvní pokuty přesahujícím.
- 9.13 Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jenž o obnovení žádá, má uhrazeny veškeré případné závazky vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si zažádá u Poskytovatele, přičemž pro obnovení služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se k zřízení Služby.

## 10 Zřízení a zrušení Služby

- 10.1 V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento Koncový bod.
- 10.2 O přesném umístění Koncového bodu Služby rozhodne Poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání Účastníka. Pokud si Účastník bude přát změnit umístění Koncového bodu Služby a elektrického vedení, provede tuto práci na jeho náklady Poskytovatel.
- 10.3 Požadované datum zřízení Služby, resp. změny uvedené ve Specifikaci, je předpokládán datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobena přání Účastníka dle možností Poskytovatele.
- 10.4 Doba poskytování Služby počíná běžet od data předání Služby. Za den předání Služby je považován den podpisu Předávacího protokolu Účastníkem nebo první den, od kterého byla Služba Účastníkem nepochybně využívána nebo den, kdy Poskytovatel písemně oznámil Účastníkovi, že Služba byla zprovozněna, a to podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Oznámení o zprovoznění Služby se provádí dopisem nebo elektronickou formou nebo faxem nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem odesání Poskytovatelem Účastníkovi. Účastník je pro tyto účely plně odpovědný za funkční a dostupné kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení Poskytovatelem odesláno.
- 10.5 Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluveném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi čas strávený při čekání a přepravě.
- 10.6 V případě, že požadovaný typ Připojky není realizovatelný, dohodne se Poskytovatel a Účastník na náhradním technickém řešení (technologie s cenou dle nabídky Poskytovatele), nebo na vhodné úpravě řešení (snížení kapacity Přístupového okruhu, změně Koncového bodu Účastníka, apod.). Až do momentu uplynutí dohodou smluvních stran určeného nového termínu realizace náhradního řešení, není Poskytovatel v prodloužení.
- 10.7 Doba prodloužení při předání Služby z důvodu na straně Účastníka (neposkytnutí součinnosti, nesplnění specifikované podmínky či plnění třetích osob zajišťované Účastníkem) se nepočítá do doby zřízení Služby.
- 10.8 Pokud Účastník po podpisu Specifikace a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskyvatel nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby.

## 11 Závady a servisní zásahy, záruční podmínky pro koncová zařízení

- 11.1 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 11.2 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Specifikaci.
- 11.3 Poskytovatel poskytuje záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na Koncová zařízení nevyžadující odbornou instalaci (samostatné modemy a telefony). Záruka se nevztahuje na závady Koncových zařízení způsobených vlivy mimo Koncová zařízení (běžné opotřebení, nevhodné užívání, Vyšší moc, zásahy třetích osob, apod.).
- 11.4 Účastník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení vyžadujících instalaci u Účastníka.
- 11.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Závadu v poskytování Služby v rámci Síti Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník a Závadu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.
- 11.6 Pokud bude zjištěno při odstraňování Závad, že tato Závada není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho Telekomunikačním zařízení, má Poskytovatel vůči Účastníkovi právo na úhradu vzniklých nákladů.
- 11.7 Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Závadu ve smyslu těchto Podmínek.
- 11.8 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Závad.
- 11.9 Pokud z důvodu uvedených v čl. 11.8 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakovaní výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 11.10 Doba odstranění Závad je závislá na typu Služby a je specifikována ve Smlouvě.
- 11.11 Poskytovatel nabízí Účastníkovi servisní služby a zákaznickou podporu v celém rozsahu telekomunikačních služeb. Na rozsahu a způsobu využití těchto služeb a podpory je možno se dohodnout na Dohledovém centru Poskytovatele, případně na telefonu Centra péče o zákazníky tel. č. 552 305 305.



## 12 Ochrana osobních údajů Účastníků

- 12.1 Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu se z. č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů za účelem řádného plnění Smlouvy, a to nejdéle po dobu nezbytně nutnou po ukončení Smlouvy či Služby. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy uzavřené s Poskytovatelem.
- 12.2 Účastník tímto souhlasí s tím, aby jeho osobní nebo identifikační údaje týkající se jeho osoby, které sdělil Poskytovateli (obvykle v rozsahu: jméno, příjmení, titul, popř. název, obchodní firma, adresa bydliště, sídla či provozovny, telefonní číslo, datum narození, rodné číslo, IČ, DIČ, emailová adresa):
- byly zpracovány pro potřeby plnění povinností Poskytovatele ze Smlouvy;
  - byly uvedeny v účastnickém seznamu dle § 41 odstavce 3 zákona, pokud je tento účastnický seznam Poskytovatelem veden;
  - byly zpracovány pro účely vnitřních potřeb Poskytovatele (např. sledování a vyhodnocování hospodářské činnosti Poskytovatele) a pro účely marketingu prováděného Poskytovatelem (nabízení údajů subjektům, případně předání těchto údajů třetím, Poskytovatelem pověřené osobě za stejným účelem, dále za účelem zpracování (nebo jím pověřenou osobou)) v elektronické i jiné podobě, včetně zpracování těchto údajů, které mají povahu osobních údajů, a to Poskytovatelem (nebo jím pověřenou osobou) jako správcem ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů;
  - byly zpřístupněny třetím osobám, pokud tak stanoví právní předpis.
- 12.3 Poskytovatel tímto informuje každého Účastníka, který podle čl. 12.2 poskytl své osobní údaje ke zpracování, o jeho právech vyplývajících ze zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména o tom, že poskytnutí těchto údajů je dobrovolné, že má právo přístupu k nim a že má právo se při porušení citovaného zákona obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů s žádostí o zajištění nápravy, jakož i o dalších právech vyplývajících z § 11 a 21 citovaného zákona.
- 12.4 Uzavřením Smlouvy Účastník souhlasí ve smyslu ustanovení § 7 zákona č. 480/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů s tím, že mu budou Poskytovatelem zasílána nevyžádaná obchodní sdělení na jeho adresu (včetně emailové), bude kontaktován nevyžádaným direct maillem obsahujícím obchodní sdělení a prostřednictvím nevyžádaného telemarketingu (včetně nevyžádaných SMS a MMS) obsahujícího obchodní sdělení týkající se produktů, obchodu a služeb Poskytovatele a ostatních osob uvedených v čl. 12.2. Tento souhlas může být kdykoli bezplatně a písemně u Poskytovatele odvolán. Účastník bere na vědomí, že odvolání souhlasu uděleného podle Podmínek se netýká a neznamená odvolání souhlasů udělených z jeho strany Poskytovateli jinak.
- 12.5 V případě, že Účastník poskytne Poskytovateli na základě či v souvislosti s uzavřenou Smlouvou či Službou údaj o svém rodném čísle, souhlasí jakožto nositel tohoto rodného čísla ve smyslu ustanovení § 13c odst. 1 zákona č. 133/2000 Sb. s tím, aby Poskytovatel toto jeho rodné číslo využíval pro účely evidence Smluv a poskytnutých plnění a aby jej za tímto účelem archivoval, zpracovával a užíval.
- 12.6 Jakékoliv odvolání souhlasu podle bodu 12.2 - 12.5 nemá vliv na oprávnění Poskytovatele na zpracování informací a údajů, které vyplývá z příslušných právních předpisů, ledaže by výslovně stanovily jinak.
- 12.7 Nedohodnou-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení anebo obchodního jména v referenčním listu Poskytovatele.

## 13 Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

- 13.1 Účastník má právo na uplatnění Reklamací vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.
- 13.2 Na uplatnění Reklamací má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).
- 13.3 Reklamacie se uplatňují bez zbytečného odkladu od zjištění vady poskytnuté Služby písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.
- 13.4 Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpозději však do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamacie proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 13.5 Reklamacie týkající se Závad musí být podány na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpозději však do dvou měsíců od zjištění Závady, jinak právo na Reklamací zaniká.
- 13.6 Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo jí nebylo možno využít vůbec pro Závodu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závodu nahlásí v souladu s čl. 3.2 písm. e) těchto Podmínek.
- 13.7 Reklamací vyřídí Poskytovatel ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamacie Poskytovateli. Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 60 kalendářních dnů od doručení Reklamacie Poskytovateli.
- 13.8 Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacie, nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacie Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.
- 13.9 Právo na vrácení uznané částky na základě kladného vyřízení Reklamacie, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promíčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 13.10 V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamacie Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu.

## 14 Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

- 14.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění.
- 14.2 V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 14.3 Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
- 14.4 Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.
- 14.5 Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.



- 14.6 V případě, že jakékoliv ustanovení těchto Podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebudou tímto zněním dotčena ostatní ustanovení těchto Podmínek.
- 14.7 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 8. 2. 2014 a nahrazují v plném rozsahu všechny Podmínky platné a účinné přede dnem 8. 2. 2014.
- 14.8 Všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou v souladu se zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, rozhodovány s konečnou platností rozhodcem, JUDr. Bohuslavem Hezcem, advokátem, zapsaným u České advokátní komory pod evidenčním číslem: 02612, nebo jiným rozhodcem, kterého určí Poskytovatel, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak.
- 14.9 Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem uzavřené před 1. 1. 2014 se i nadále řídí ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

## Zvláštní část Podmínek vztahující se pouze k níže uvedeným Službám

### 1. Hlasové služby

- Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- Platnost Smlouvy začíná v den prvního použití Služby nebo v den podpisu předávacího protokolu ke Službě.
- Smlouva na dobu neurčitou má výpovědní lhůtu jeden měsíc. Výpovědní lhůta začíná běžet v první den měsíce následujícího po písemném doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- Smlouvu může Poskytovatel okamžitě zrušit nebo pozastavit, pokud by v důsledku jejího plnění došlo k neúnosným finančním ztrátám Poskytovatele.
- Poskytovatel může pozastavit poskytování Služeb, pokud se Účastník více než 30 dní nachází v prodlení s úhradou faktury za poskytnuté Služby.
- Poskytovatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník hrubě porušil své povinnosti dle příslušného článku Obecní části podmínek.
- Poskytovatel má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to zasláním písemné výpovědi na adresu Účastníka.
- Účastník má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to doručením písemné výpovědi na adresu Poskytovatele.
- Platnost smlouvy končí posledním dnem v měsíci, který následuje po zaslání výpovědi.
- Účastník je povinen platit faktury řádně a včas.
- Platný Ceník Služeb poskytne Poskytovatel Účastníkovi na vyžádání, a to písemně, faxem nebo emailem.
- Veškeré změny cen Služeb je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi jeden měsíc před začátkem platnosti těchto změn. Pokud Účastník se změnou nesouhlasí, je oprávněn doručit Poskytovateli písemnou výpověď smlouvy před začátkem doby platnosti Ceníku, v opačném případě změny bezvýhradně akceptuje.
- V Ceníku musí být uvedeny jednotlivé druhy hovorů a jejich ceny.
- Faktura bude vystavena pravidelně každý měsíc na základě Smlouvy a poskytnutých Služeb.
- Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
- Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci Internetu z důvodu jeho charakteru.
- Minimální měsíční plnění (MMP). K Minimálnímu měsíčnímu plnění se Účastník zavazuje po dobu 12, 18 nebo 24 měsíců dle podepsané příslušné Specifikace služby. MMP nelze předčasně ukončit, změnit jeho výši ani dobu trvání. Do plnění MMP se nepočítávají jednorázové poplatky (např. cena aktivace), slevy, smluvní pokuty, atp. V případě nedodržení MMP je Poskytovatel oprávněn ve vyúčtování Služeb následujícím po vyúčtování Služeb, ve kterém nebylo dodrženo MMP, naúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi MMP a skutečným plněním. Při převodu Smlouvy na nového Účastníka se závazek MMP automaticky převádí na nového Účastníka. Původní Účastník je povinen o MMP, jeho výši a zbývající době trvání nového Účastníka informovat. Nový Účastník se nemůže dovolávat příp. nevědomosti o MMP vůči Poskytovateli.

#### 1.1 Podmínky pro poskytování předplacených služeb ha-100 pevná a ha-100 mobil

##### Předplacené služby ha-100 pevná

- Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-100 pevná (dále též „ha-100 pevná“)
- Účastnická smlouva ha-100 pevná je uzavřena uhrazením ceny její aktivace. Telefonní číslo zůstává po celou dobu trvání smluvního vztahu ve vlastnictví Poskytovatele. Při registraci Účastníka do ha-100 pevná má Účastník možnost výběru z několika čísel, a to i „zlatých“ (opakující se číslovky, apod.). Možnosti a ceny za tato čísla jsou popsána na [www.ha-100.cz](http://www.ha-100.cz). Žádné z čísel vybraných pro službu ha-100 pevná nevstupuje automaticky do žádných seznamů, katalogů, databází apod.
- Ke změně osoby, která užívá službu ha-100 pevná není nutný souhlas Poskytovatele, nebylo-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak. Účastník je oprávněn přenechat ha-100 pevná k užívání třetí osobě, v tomto případě však Účastník nadále odpovídá za závazky a škody způsobené touto třetí osobou v souvislosti s užíváním ha-100 pevná. Dále se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s těmito Všeobecnými podmínkami, Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k ha-100 pevná.
- Účastnická smlouva ha-100 pevná končí:
  - marným uplynutím lhůty pro uskutečnění prvního odchozího hovoru. Lhůta pro uskutečnění prvního odchozího hovoru je stanovena na 12 měsíců od aktivace služby;
  - marným uplynutím lhůty pro dobítí kreditu ha-100 pevná. Lhůta pro dobítí kreditu je uvedena na [www.ha-100.cz](http://www.ha-100.cz), případně stanovena v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele. Délka lhůty pro dobítí kreditu může být Poskytovatelem stanovena v závislosti na splnění dalších podmínek uvedených v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele.
- Účastník ha-100 pevná je oprávněn účastnickou smlouvu vypovědět během 20 kalendářních dnů ode dne zveřejnění změny Všeobecných podmínek, pokud není tato změna vyvolána změnou platné legislativy, a to s výpovědní lhůtou 15 kalendářních dnů.
- Účastník nemá nárok na vrácení nevyužitých předplacených částek ceny služeb (kreditu) či na její převedení na jiné telefonní číslo.
- Cena ha-100 pevná je uhrazena dobítím kreditu. Daňový doklad bude vydán elektronickou formou na základě údajů uvedených Účastníkem při registraci ha-100 pevná pouze tehdy, pokud Účastník sdělí všechny údaje požadované Poskytovatelem pro vydání daňového dokladu dle konkrétního způsobu dobítí kreditu.
- Poskytnuté služby je Účastník užívající ha-100 pevná oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejich poskytnutí, jinak právo zaniká.
- V případě, že v souvislosti s užíváním služby ha-100 pevná např. Účastníkem nebo třetí osobou, které Účastník umožnil užívání služby ha-100 pevná, vznikne škoda (např. přečerpáním předplacených služeb) je Účastník povinen tuto škodu Poskytovateli na jeho výzvu zaplatit.



## Předplacená služba ha-loo mobil

- a) Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-loo mobil (dále též „ha-loo mobil“). Bližší podmínky užívání ha-loo mobil jsou popsány v těchto Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu a Ceníku služeb, které se nachází na [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz). Na poskytování ha-loo mobil se z podstaty věci nevztahují ty články Všeobecných podmínek, které nelze vzhledem k povaze služby ha-loo mobil použít.
- b) Účastnická smlouva o poskytování ha-loo mobil je uzavřena uhrazením ceny aktivace služby nebo vyložením SIM karty z plastového nosiče nebo aktivací SIM karty, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Daňový doklad bude Poskytovatelem vydán elektronickou formou na základě údajů uvedených Účastníkem při registraci ha-loo mobil pouze tehdy, pokud Účastník sdělí všechny údaje požadované Poskytovatelem pro vystavení daňového dokladu dle konkrétního způsobu dobítí kreditu.
- c) Při registraci Účastníka do ha-loo mobil má Účastník možnost výběru z několika čísel, a to i „zlatých“ (opakující se číslovky, apod.). Možnosti a ceny za tato čísla jsou popsána na [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz). Žádné z čísel vybraných pro službu ha-loo mobil nevstupuje automaticky do žádných seznamů, katalogů, databází apod.
- d) Účastník bere na vědomí, že z kreditu ha-loo mobil bude měsíčně automaticky odečten Měsíční poplatek za vedení SIM karty ve výši dle ceníku na [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz). Měsíční poplatek za vedení SIM karty je vybírán vždy na počátku následujícího období (obvykle kalendářního měsíce) automatickým odečtením z kreditu ha-loo mobil. Pokud je kredit nižší, než je Ceníkem služeb stanovená výše Měsíčního poplatku za vedení SIM karty, zůstává kredit ponechán bez odečtu, ale služba ha-loo mobil je Poskytovatelem zablokována, stane se tedy neaktivní a není možno tuto službu využívat. V případě následného dobítí kreditu v ceníkem stanovené minimální výši je tento Měsíční poplatek za vedení SIM karty automaticky odečten po dobítí a funkčnost karty i ha-loo mobil jsou poté obnoveny. V případě aktivace či reaktivace v průběhu měsíce je Měsíční poplatek za vedení SIM karty odečten jen v poměrné výši. Pokud je období, kdy je ha-loo mobil neaktivní delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývající části kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele, a to bez náhrady.
- e) Ke změně osoby, která užívá službu ha-loo mobil není nutný souhlas Poskytovatele, neboť-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak. Účastník je oprávněn přenechat ha-loo mobil k užívání třetí osobě, v tom případě však Účastník nadále odpovídá za závazky a škody způsobené touto třetí osobou v souvislosti s užíváním ha-loo mobil. Dále se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s Všeobecnými podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k ha-loo mobil. Přechod Účastníka na jiný typ tarifu, služby apod. v rámci ha-loo je možný pouze se souhlasem Poskytovatele. Výčet kombinací a možných změn je uveden na stránkách [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz), stejně jako případné poplatky spojené s těmito změnami.
- f) Pokud je období, kdy je služba ha-loo mobil Účastníkem nepoužívána (není hlasová ani datová komunikace prostřednictvím ha-loo mobil) delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývající části kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady. V případě, že by hrozilo zneužití ha-loo mobil či jiné ohrožení Účastníka, Poskytovatele nebo jiné třetí osoby, je Poskytovatel oprávněn provést bez náhrady přerušování poskytování ha-loo mobil do doby, než bude toto riziko odstraněno. Poskytovatel bude o tomto kroku informovat Účastníka. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování ha-loo mobil, případně neposkytnout službu ha-loo mobil pokud nebudou splněny podmínky pro její užívání. O omezení služeb bude Poskytovatel informovat Účastníka. V případě potřeby může Účastník zablokovat volání ze své služby ha-loo mobil, a to jak na webovém portálu [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz), případně formou SMS zprávy. Jednou zakoupený či jakkoliv získaný (převedený, vysoutěžený, atd.) kredit nelze zpětně vyplatit ani jinak u Poskytovatele směnít za finanční prostředky.
- g) Kupón pro dobíjení kreditu ha-loo mobil Účastníka lze využít nejpozději do data uvedeného na kupónu. Kupón není možné vrátit. Poskytovatel nevrací Účastníkovi peníze za nevyužití kupónu nebo nevyčerpání kreditu na ha-loo mobil Účastníka ve stanovené lhůtě, nebo pokud dojde k ukončení smlouvy. Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za to, že nevyužije kredit ha-loo mobil, Účastník zadá nesprávné údaje při úhradě ha-loo mobil ani za ztrátu, zcizení či zneužití kupónu. Účastník nemá nárok na vrácení nevyužitých částí kreditu ha-loo mobil. Kredit je možno převést z jednoho účastnického čísla na druhé pouze v rámci služby ha-loo mobil, a to pouze je-li tato možnost definována v Ceníku. Případný poplatek za tuto službu je definován Ceníkem.
- h) Poskytovatel neodpovídá za mylné dobítí kreditu na špatné telefonní číslo.
- i) V případě ztráty nebo odcizení SIM karty Poskytovatel vymění Účastníkovi SIM kartu, pokud Účastník prokáže, že byl jejím oprávněným uživatelem. Za tímto účelem předloží Účastník originál dokladu o pořízení SIM karty, doklad totožnosti, apod. V případě pochybnosti o tom, zda držitel uvedeného dokladu je oprávněným uživatelem SIM karty nebo bude vzhledem k okolnostem zřejmé, že tomu tak není, Poskytovatel SIM kartu nevymění. Poplatek za tuto službu se řídí Ceníkem služeb na [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz).
- j) Při ukončení účastnické smlouvy o poskytování ha-loo mobil musí Účastník vrátit SIM kartu Poskytovateli bez zbytečného odkladu s výjimkou případu, kdy smlouva končí při přenesení telefonního čísla do jiné sítě.
- k) Účastník bere na vědomí, že dostupnost ha-loo mobil je závislá na rozsahu pokrytí operátorů, jejichž prostřednictvím Poskytovatel zajišťuje poskytování ha-loo mobil. V důsledku nedostatečného pokrytí operátorů může být dostupnost ha-loo mobil dočasně a geograficky omezená. Omezená dostupnost ha-loo mobil nezakládá nárok Účastníka na jakoukoliv náhradu vůči Poskytovateli. Poskytovatel má právo poskytovat službu prostřednictvím libovolného operátora a provádět jejich změnu. Poskytovatel negarantuje kvalitu přenášených dat a hlasu prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) a mobilní sítě. V případě volání s využitím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) sítě mohou být poskytnuté služby omezeny, a to zejména o volání na tísňové linky a geograficky ohraničená volání (emergency a location based). Pro tyto služby je Účastník povinen používat mobilní síť. Za kvalitu služeb prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) sítě nenese Poskytovatel odpovědnost. V případě využívání ha-loo mobil v zahraničí (hlasových, datových a případně dalších služeb) je nutno před odjezdem aktivovat službu hlasového a datového roamingu. Uvedené služby jsou standardně nastaveny jako zakázané, jejich povolení je na dohodě mezi Poskytovatelem a Účastníkem a bude poskytováno v souladu s Ceníkem služeb. Kauce na hlasový a datový roaming je stanovena Ceníkem a je vyžadována v rámci aktivace služby formou blokáce kreditu v Ceníkem dané výši. Kauce bude převedena opět do kreditu po uplynutí 3 měsíců od deaktivace roamingu na základě žádosti. Účastník souhlasí s tím, že v případě neuhrazení jakýchkoliv dlužných částek vůči Poskytovateli může být Kauce použita i na jejich úhradu. Vyúčtování roamingu může být způsobilé a načítáno až do 3 měsíců od čerpání služby. V případě deaktivace (na základě žádosti na [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz)) roamingových služeb bude případná Kauce navržena po 3 měsících od deaktivace roamingu.
- l) V případě potřeby, na vyžádání Účastníka či z provozních důvodů může Poskytovatel zasílat Účastníkovi SMS zprávy. Jde například o informativní sdělení o stavu účtu (kreditu), změně nastavení ha-loo mobil či účtu, nastavení webového přístupu, řešení potíží ve spojení s ha-loo mobil atd.
- m) Poskytnutou službu ha-loo mobil je Účastník oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejího poskytnutí, a to v souladu s Reklamačním řádem, jinak právo zaniká.
- n) Pokud je období, kdy je ha-loo mobil nevyužíváno delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývající části kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady.
- o) Nepodporované služby a funkcionality ha-loo mobil:



- WAP;
  - GSM banking;
  - SIM Toolkit.
- p) Přenesení čísla je možné za podmínek dle Ceníku služeb. Nevyčerpaný kredit v tomto případě propadá Poskytovateli.
- q) Způsob aktivace ha-100 mobil:
- při registraci přes webové rozhraní www.ha-100.cz prostřednictvím SMS z telefonního čísla uvedeného při registraci;
  - z vlastního účtu na www.ha-100.cz;
  - telefonním hovorem na aktivací linku. Pro úspěšné dokončení aktivace je nutno do 24 hodin od aktivace provést telefonní hovor na libovolné telefonní číslo (včetně bezplatných). V opačných případech bude služba ha-100 mobil po 24 hodinách automaticky deaktivována.
- r) V případě jazykových mutací Všeobecných podmínek mají vždy přednost podmínky v českém jazyce.
- s) Všechny spory vzniklé z titulu služby ha-100 mobil budou řešeny prostřednictvím ČTÚ, který je pověřen dozorem nad telekomunikačním trhem a řešením sporů.
- t) Všechny ceny, poplatky a sankce jsou uvedeny v aktuálním ceníku služby. Mimo těchto v ceníku uvedených položek se na klienty služby nevztahují další poplatky či sankce, obsažené na jiných místech těchto Všeobecných podmínek.
- u) V případě, že v souvislosti s užíváním služby ha-100 mobil např. Účastníkem nebo třetí osobou, které Účastník umožnil užívání služby ha-100 mobil, vznikne škoda (např. přečerpáním předplacených služeb) je Účastník povinen tuto škodu Poskytovateli na jeho výzvu zaplatit.

## 2. Hostigové služby

- 2.1 Předmětem hostingových služeb je poskytnutí místa pro Účastníkovu data na zařízeních Poskytovatele nebo pronajmutí prostoru k umístění zařízení Účastníka v objektech Poskytovatele. Účelem Služby je připojení dat a zařízení Účastníka k síti Internet.
- 2.2 Způsob připojení zařízení Účastníka umístěné v rámci Služby v pronajatých prostorách Poskytovatele podléhá schválení Poskytovatele.
- 2.3 Poskyvatel nenes zodpovědnost za data Účastníka umístěná u Poskytovatele.

## 3. Služba ha-vel complex

- 3.1 Předmětem služby ha-vel complex (dále jen „Služba“) je zprostředkování přístupu Účastníka k síti Internet a k službám obsahu a jiným službám při využití datové sítě Poskytovatele pro přenos dat mezi koncovým bodem telekomunikační sítě Poskytovatele a přístupovým bodem datové sítě IP Poskytovatele.
- 3.2 V rámci Služby je poskytován soubor služeb, které poskytuje Poskyvatel Účastníkovi s využitím datové sítě Poskytovatele, přičemž je na rozhodnutí Účastníka bude-li využívat všechny nebo jen některé služby sjednané v rámci Služby dle Specifikace.
- 3.3 Souborem služeb se rozumí zejména:
- a) Internetové služby;
  - b) hlasové služby;
  - c) hostingové služby;
  - d) vzdálená správa počítačů za využití datové sítě Poskytovatele;
  - e) virtuální mail server;
  - f) správa DNS.
- Jednotlivé služby se řídí specifickými částmi Zvláštní části Podmínek, pokud tyto existují.
- 3.4 V případě, že Účastník nevyužívá všechny služby poskytované v rámci Služby, nejedná se o důvod k odstoupení od Smlouvy nebo o důvod pro snížení částky fakturované za služby sjednané v rámci Služby dle Specifikace.
- 3.5 Soubor služeb obsahuje služby, které se mohou řídit podmínkami třetích subjektů a jsou veřejně dostupné. Účastník bere na vědomí, že je jeho povinností se s těmito podmínkami seznámit a řídit se jimi.
- 3.6 Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Fakturace souboru služeb bude provedena zvlášť pro Internetové služby a zvlášť pro Hlasové služby. Hlasové služby budou vyúčtovány na základě ceníku hlasových služeb ha-vel complex.
- 3.7 Poskyvatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
- 3.8 Poskyvatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci Internetu z důvodu jeho charakteru.
- 3.9 Poskyvatel podporuje vzdálenou správu pouze podporovaných koncových zařízení, které odpovídají evropským a českým národním normám a jsou využívány v souladu s příslušnými právními předpisy. Seznam podporovaných koncových zařízení je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.
- 3.10 Servisní zásah podporovaných koncových zařízení je možné provádět pouze prostřednictvím datové sítě Poskytovatele. V případě, že Účastník požaduje provedení servisního zásahu v místě, musí být tento zásah předmětem samostatné objednávky a není předmětem Smlouvy.
- 3.11 Poskyvatel nenes žádnou odpovědnost za data uložená na koncových zařízeních Účastníka. Účastník je povinen zabezpečit svá data uložená na koncových zařízeních nebo na zařízeních poskytovatele proti zneužití nebo poškození.
- 3.12 Poskyvatel se zavazuje aktivně podílet na ochraně lokální datové sítě Účastníka. Vzhledem k charakteru sítě Internet však není Poskyvatel odpovědný za škody způsobené Účastníkovi připojením lokální datové sítě k mezinárodní síti Internet.
- 3.13 Data Účastníka uložená na zařízeních Poskytovatele jsou chráněna přihlašovacím jménem a heslem, které je známo pouze Účastníkovi. V případě, že dojde ke zneužití těchto informací, je Účastník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit Poskytovateli, popřípadě zajistit adekvátním způsobem ochranu svých dat. Za zneužití dat Účastníka třetími osobami nenes Poskyvatel odpovědnost.
- 3.14 Poskyvatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci Služby nebo Službu úplně zrušit. Změnu i zrušení Služby je Poskyvatel povinen oznámit Účastníkovi bez zbytečného odkladu nejméně tři měsíce předem. Oznámení o změně specifikace Služby nebo o zrušení Služby může být učiněno písemně nebo formou elektronické zprávy zasláné na elektronickou adresu Účastníka.
- 3.15 Poskyvatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data přímo sám nezveřejnil nebo pokud jejich zveřejnění předem prokazatelně neschválil.
- 3.16 Poskyvatel prohlašuje, že umístění www stránky Účastníka na jeho serveru neznamená, že obsah umístěné stránky schválil. Za obsah těchto stránek Poskyvatel tedy neodpovídá.

- 3.17 Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit www stránku Účastníka umístěnou na Poskytovatelově serveru, jestliže Poskytovatel zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že www stránka Účastníka obsahuje informace, jejichž zveřejněním dochází k hanobení národa, etnické skupiny, rasy a přesvědčení nebo k podněcování k nenávisti vůči skupině osob či k omezování jejich práv a svobod nebo k podpoře a propagaci hnutí směřujících k potlačování práv a svobod člověka nebo k ohrožování mravnosti prezentací pornografických děl zobrazujících děti, násilí či neúctu k člověku nebo pohlavní styk se zvířetem.



## Příloha č. 2 – Specifikace Služby

### 1. Seznam zkratk a výklad pojmů

|      |  |
|------|--|
| MF   | Ministerstvo financí   |
| ZVZ  | Zákon č.137/2006 Sb., o veřejných zakázkách , v platném znění                |
| ZoEK | Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění        |
| VOP  | Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací |
| SLA  | Garantovaná úroveň poskytovaných služeb (Service Level Agreement)            |
| QoS  | Quality of Services (kvalita poskytovaných služeb)                           |
|      |  |

**Služba** – služby elektronických komunikací, jako předmět této Smlouvy, charakterizovaný jednoznačným identifikátorem, kódem koncového uživatele, lokalitou, parametrikou, SLA, cenou

**KIMFIDD** – jednoznačný identifikátor Služby

**Parametrika** – technické parametry Služby (např. šířka pásma, typ ukončení, interface ...)

**Kvalitativní ukazatele** – dostupnost (SLA), bezpečnost, QoS i Služby,

**Cena Služby** – cena za poskytovanou Službu za celé období platnosti Smlouvy

**Cena za instalační poplatky** – cena za instalační poplatky Služby (hrazena jednorázově).

**Instalační poplatek** – cena za zavedení či přeložení dané Služby, nebo za jinou změnu Služby

**Měsíční cena** - měsíční paušál Služby (hrazena měsíčně).

**Měsíční paušál** – cena dané Služby za její poskytování a provozování.

**Podklad pro vyúčtování ceny** – elektronický výpis poskytované Služby za uplynulé časové období (kalendářní měsíc), zaslaný Poskytovatelem ke kontrole Objednateli před vystavením konečné faktury.

**Předávací protokol** – zápis o zavedení, přemístění nebo jiné změně Služby, podepsaný oprávněnou osobou (nebo jí jmenovaným zástupcem) Objednatele. Musí obsahovat jednoznačnou identifikaci Služby, datum jejího zprovoznění, výsledek testování funkcí a podpisy oprávněných osob.

**Katalogový list Služby** – podrobná specifikace uvedená v Příloze č. 6.

## 2. Rozsah poskytované Služby

|        |        |
|--------|--------|
| Služba | IP VPN |
|--------|--------|

| KIMFIDD      | Původní KIVS identifikátor služby | GRC | město | ulice               | č.p./č.o. | Typ služby | Profil QoS | Bezpečnost | Dostupnost | Šířka pásma | Sdílení | User to Network Interface | Cena za požadovanou parametricku (měsíční paušál) bez DPH | Cena instalačního poplatku za požadovanou parametricku bez DPH | Cena celkem za 12 měsíců (instalační poplatek bez DPH) |
|--------------|-----------------------------------|-----|-------|---------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-------------|---------|---------------------------|---|--|--|
|              |                                   |     |       |                     |           | R1         | SEC        | UNI        |            |             |         |                           |   |  |  |
|              |                                   |     |       |                     |           | Fixed      |            |            |            |             |         | R1-46                     |   |  |  |
| KIMFIDD_4030 |                                   | GRC | Plzeň | Štefánikovo náměstí | 833/1     | x          | Profil 5   | SEC1       | SLA2       | 4 Mbit/s    | S1      | x                         | 2290,- Kč   | 0,- Kč   | 27480,- Kč   |



### Příloha č. 3 – Stanovení dostupnosti Služby

Touto přílohou se řídí kvalita poskytované Služby a smluvní sankce v případě nedodržení úrovně kvality ze strany Poskytovatele.

#### Definice

Služba se považuje za **nedostupnou**, pokud jeden nebo více parametrů Služby jsou v rozporu s parametry sjednanými ve specifikaci Služby dle **Přílohy č. 2** Smlouvy. Výjimky z tohoto pravidla stanoví rovněž Smlouva a Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací.

**Dobou nedostupnosti** se rozumí doba od nahlášení nedostupnosti Objednatelem na servisní centrum Poskytovatele nebo od zjištění nedostupnosti na základě proaktivního dohledu Poskytovatele do odstranění nedostupnosti. Do doby nedostupnosti se nezapočítává porucha způsobená výpadkem napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě ukončení Služby, které zajišťuje Objednatel. Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba poruchy způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které byly s Objednatelem předjednány a písemně odsouhlaseny Objednatelem. Poskytovatele se zavazuje přednostně navrhovat termín plánovaných výpadků v době mimo úřední hodiny a běžnou pracovní dobu Objednatele, tj. v pracovní dny od 7:00 - 17:00. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy poruchy. Do doby nedostupnosti se započítávají veškeré neplánované a mimořádné výpadky a výluky, které nebyly písemně odsouhlaseny Objednatelem.

**Sledovaným obdobím** se rozumí kalendářní měsíc, ve kterém byla Služba nedostupná.

**Měsíčním paušálem** se rozumí cena za poskytování a provozování Služby dle **Přílohy č. 2** Smlouvy.

#### Výpočet měsíční dostupnosti

Měsíční dostupnost Služby v procentech se vypočítá dle následujícího vzorce:

$$D_m = \frac{(T - T_{err})}{T} * 100$$

$D_m$  je měsíční dostupnost Služby v %  
 $T_{err}$  je celková doba nedostupnosti za sledované období  
 $T$  je celková doba provozování Služby za sledované období

Doby  $T_{err}$  a  $T$  se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na tři desetinná místa.

Hodnota  $T_{err}$  bude uvedena na základě proaktivního dohledu zajišťovaného Poskytovatelem.

#### Kvalita Služby

Poskytovatel garantuje Objednateli/ Koncovému uživateli minimální měsíční dostupnost dotčené Služby na úrovni definované v **Příloze č.2** této Smlouvy. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti Služby je sjednána takto:

| Parametr   | Definovaná minimální hodnota dostupnosti | Výše smluvní pokuty                       |
|------------|--|---|
| Dostupnost | 99,000%                                  | 0,05*R* Měsíční paušál poskytované Služby |
|            | 99,300%                                  | 0,06*R* Měsíční paušál poskytované Služby |
|            | 99,500%                                  | 0,07*R* Měsíční paušál poskytované Služby |
|            | 99,900%                                  | 0,08*R* Měsíční paušál poskytované Služby |

Hodnota „R“ se vypočte odečtením hodnoty skutečně dosažené dostupnosti  $D_m$  (v % zaokrouhleno nahoru na tři desetinná místa) od definované minimální hodnoty dostupnosti.

## Příloha č. 4: Seznam oprávněných osob

### Oprávněné osoby pro smluvní a obchodní jednání

#### Za Poskytovatele

| jméno              | e-mail                 | telefon     |
|--------------------|------------------------|-------------|
| Mgr. Lenka Šebková | statnisprava@ha-vel.cz | 552 305 351 |
| Lucie Thomasová    | statnisprava@ha-vel.cz | 552 305 388 |

#### Za Objednatele

|                  | jméno                 | e-mail                   | telefon          |
|------------------|-----------------------|--------------------------|------------------|
| MF               | Ing. Stanislav Sankot | Stanislav.Sankot@mfcz.cz | 257 042 978      |
| Koncový uživatel | Pavel Pelant          | pelant@cs.mfcz.cz        | +420 261 332 664 |

### Oprávněné osoby pro kontrolu Podkladů pro vyúčtování

#### Za Poskytovatele

| jméno              | e-mail                 | telefon     |
|--------------------|------------------------|-------------|
| Mgr. Lenka Šebková | statnisprava@ha-vel.cz | 552 305 351 |
| Lucie Thomasová    | statnisprava@ha-vel.cz | 552 305 388 |

#### Za Objednatele

|                  | jméno        | e-mail            | telefon          |
|------------------|--------------|-------------------|------------------|
| Koncový uživatel | Pavel Pelant | pelant@cs.mfcz.cz | +420 261 332 664 |
|                  |              |                   |                  |

### Oprávněné osoby pro technické a provozní záležitosti

#### Za Poskytovatele

| jméno        | e-mail                 | telefon     |
|--------------|------------------------|-------------|
| Jan Kulhánek | jan.kulhanek@ha-vel.cz | 552 305 366 |
|              |                        |             |
|              |                        |             |

#### Za Objednatele

|                  | jméno        | e-mail            | telefon          |
|------------------|--------------|-------------------|------------------|
| Koncový uživatel | Pavel Pelant | pelant@cs.mfcz.cz | +420 261 332 664 |
|                  |              |                   |                  |



## Příloha č. 5 Servisní podmínky

### Servisní podmínky

|                      | Max. doba  | Prac. dny | So, Ne | Svátky |
|----------------------|------------|-----------|--------|--------|
| Podmínky pro klienta | Reakční    | 4h        | 6h     | 6h     |
|                      | Odstranění | 6h        | 12h    | 12h    |

Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. V době pro plánovanou údržbu nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci - T. O plánované údržbě bude objednatel vždy předem informován s minimálním předstihem 24 hod., a to telefonicky a e-mailem.

Poskytovatel - zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby  
- informuje zástupce Zadavatele o incidentu na službě do 30 minut od vzniku incidentu

Služba je považována za nedostupnou při zjištění stavu 100% Frame Loss.

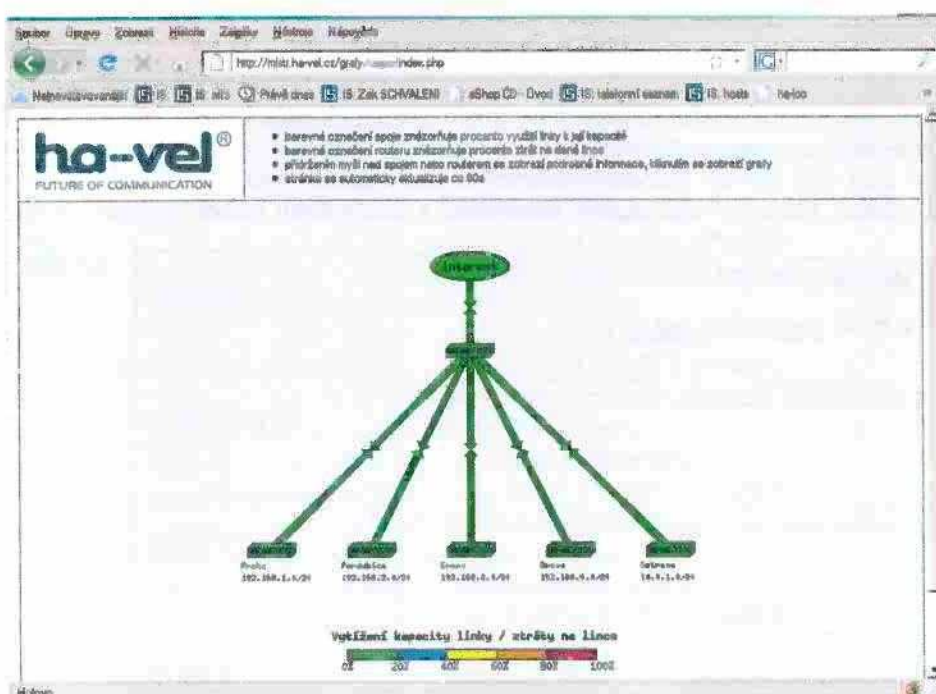
### Služba on-line monitoring:

Služba zajišťuje on-line monitoring sítě klienta přes webové rozhraní. Obsahuje grafický stav jednotlivých lokalit, včetně jednotlivých síťových služeb nastavených dle požadavků klienta na QoS (http, smtp, ...). Klient touto službou získává v grafické podobě detailní informace o aktuálním stavu sítě, viz ukázka níže:

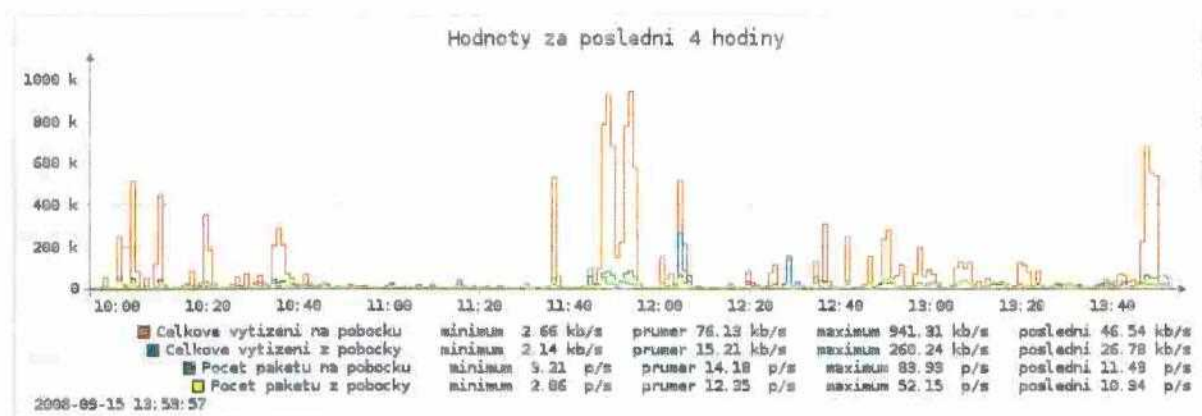
Minimálně jsou zobrazovány tyto parametry

- využití sítě jednotlivých poboček
- vytížení přístupu k internetu
- odezvy ve VPN síti mezi centrálou a jednotlivými pobočkami
- on-line přístup

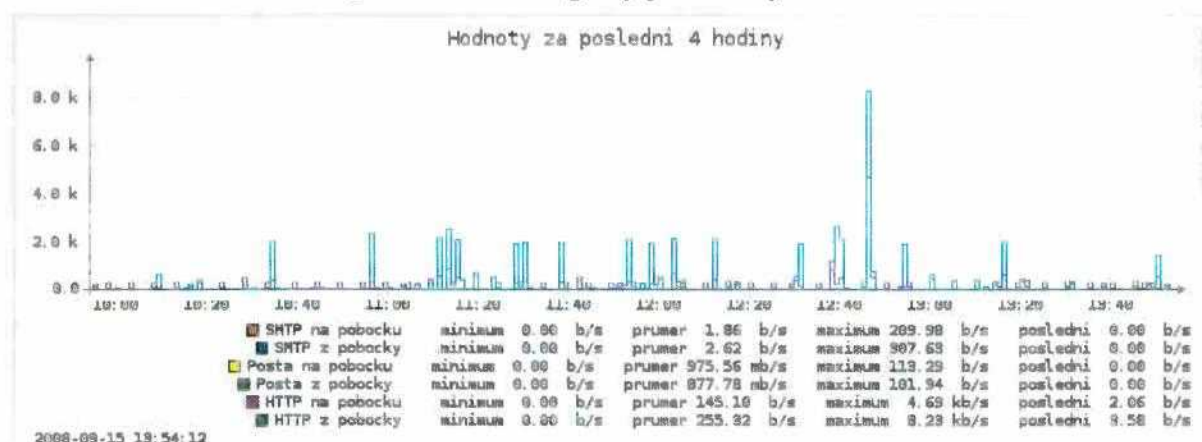
### QoS - Přehledové zobrazení stavu a provozu jednotlivých částí poskytované služby



## QoS – Podrobné grafy jednotlivých linek



## QoS – Podrobné grafy jednotlivých linek



## Dohledové centrum

Personál dohledového centra telekomunikační skupiny ha-vel® 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce nepřetržitě kontroluje stav sítí, propustnosti linek, funkčnost všech komponent a stará se tak o vždy perfektní stav sítě ha-vel. Odborní technici tohoto oddělení jsou Vám k dispozici s řešením všech možných situací, které mohou nastat v souvislosti s používáním našich služeb.

Kontakt: tel.: 552 305 321

e-mail: [servis@ha-vel.cz](mailto:servis@ha-vel.cz)



## Příloha č. 6 Katalogový list Služby

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Označení služby               | <b>IP MPLS VPN</b>  |
| Stručný popis služby          | Připojení lokality do prostředí IP MPLS VPN.  |
| Popis služby vlastností       | <p>Trvalé připojení (pevná přípojka) lokality do sítě IP MPLS VPN splňující globální parametry KIVS služby. Jednotlivé individuální parametry služby jsou definovány tímto katalogovým listem – ( též jen KL).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného Zadavatelem/Pověřujícím zadavatelem (dále také „Koncový uživatel“)</li> <li>• Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz.</li> <li>• Nedílnou součástí služby musí být koncové zařízení (CPE) spravované operátorem.</li> <li>• Předávacím rozhraním služby je/ jsou Ethernet port/porty koncového zařízení.</li> <li>• Symetrická i asymetrická přípojka musí splňovat garanci kapacity (rychlosti) v požadované (tedy plné) parametrické a nesmí být tvořena spojenými linkami, kde by technologická omezení představovala překážku pro využití celé kapacity linky aplikacemi zákazníka (např. 8 Mbit/s downstream musí při využití standardního FTP (jedna session) dosahovat rychlosti 8 Mbit/s +/- 10 procent, při vypnutí QoS)</li> </ul> |
| Použitelné technologie        | <p>Pro realizaci služeb IP MPLS VPN je požadováno použití výhradně těchto přenosových technologií:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- metalická vedení</li> <li>- optická vedení</li> <li>- radiové spoje <ul style="list-style-type: none"> <li>o pro služby s parametrem SLA 99,5 % a vyšším musí být použita technologie pracující na kmítočtech s individuálním oprávněním v případě, že si to vyžadají podmínky v dané lokalitě – např. míra zarušení</li> <li>o technologie pracující v pásmech se všeobecným oprávněním je povoleno používat pouze pro služby s parametrem SLA nižším než 99,5 %</li> </ul> </li> </ul>  |
| Lokalizace služby             | Adresa budovy, lokalita bude na vyžádání dodavatele doplněna kódem registru RUIAN   |
| Monitoring služby             | V závislosti na doplňkových službách  |
| Podmíněno službami            | N/A   |
| Maximální doba zřízení služby | <b>150 kalendářních dní</b>   |

| Název skupiny parametrů | Kód parametru ID Parametru | Popis  |
|-------------------------|----------------------------|--|
| Kapacita                | 4096/256-1:50<br>K1        | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 4096/256 kbit/s<br>- Dostupné QoS profily:<br>o Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
|                         | 4096/256-1:20<br>K2        | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 4096/256 kbit/s<br>- Dostupné QoS profily:<br>o Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
|                         | 8192/512-1:50<br>K3        | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 8192/512 kbit/s<br>- Dostupné QoS profily:<br>o Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
|                         | 8192/512-1:20<br>K4        | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 8192/512 kbit/s<br>- Dostupné QoS profily:<br>o Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
|                         | 16/1-1:50<br>K5            | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 16/1 Mbit/s   |

|                 |  |  |
|-----------------|--|--|
|                 |  | - Dostupné QoS profily:<br>o Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 16/1-1:20<br>K6 | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 16/1 kbit/s | - Dostupné QoS profily:<br>o Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 128k<br>K8      | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 128 kbit/s                     | - Dostupné QoS profily:<br>o Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 256k<br>K9      | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 256 kbit/s                     | - Dostupné QoS profily:<br>o Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 512k<br>K10     | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 512 kbit/s                     | - Dostupné QoS profily:<br>o Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 1M<br>K11       | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Mbit/s                       | - Dostupné QoS profily:<br>o Všechny                       |
| 2M<br>K12       | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 2 Mbit/s                       | - Dostupné QoS profily:<br>o Všechny                       |
| 4M<br>K13       | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 4 Mbit/s                       | - Dostupné QoS profily:<br>o Všechny                       |
| 6M<br>K14       | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 6 Mbit/s                       | - Dostupné QoS profily:<br>o Všechny                       |
| 8M<br>K15       | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 8 Mbit/s                       | - Dostupné QoS profily:<br>o Všechny                       |
| 10M<br>K16      | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 10 Mbit/s                      | - Dostupné QoS profily:<br>o Všechny                       |
| 12M<br>K17      | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 12 Mbit/s                      | - Dostupné QoS profily:<br>o Všechny                       |
| 14M<br>K18      | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 14 Mbit/s                      | - Dostupné QoS profily:<br>o Všechny                       |
| 16M<br>K19      | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 16 Mbit/s                      | - Dostupné QoS profily:<br>o Všechny                       |
| 18M<br>K20      | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 18 Mbit/s                      | - Dostupné QoS profily:<br>o Všechny                       |
| 20M<br>K21      | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 20 Mbit/s                      | - Dostupné QoS profily:<br>o Všechny                       |
| 25M<br>K22      | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 25 Mbit/s                      | - Dostupné QoS profily:<br>o Všechny                       |
| 30M<br>K23      | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 30 Mbit/s                      | - Dostupné QoS profily:<br>o Všechny                       |
| 35M<br>K24      | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 35 Mbit/s                      | - Dostupné QoS profily:<br>o Všechny                       |
| 40M<br>K25      | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 40 Mbit/s                      | - Dostupné QoS profily:                                    |



|             |  |  |
|-------------|--|--|
|             |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul>                                  |
| 45M<br>K26  | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 45 Mbit/s  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 50M<br>K27  | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 50 Mbit/s  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 60M<br>K28  | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 60 Mbit/s  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 70M<br>K29  | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 70 Mbit/s  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 80M<br>K30  | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 80 Mbit/s  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 90M<br>K31  | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 90 Mbit/s  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 100M<br>K32 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 100 Mbit/s | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 120M<br>K33 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 120 Mbit/s | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 140M<br>K34 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 140 Mbit/s | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 150M<br>K35 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 150 Mbit/s | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 200M<br>K36 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 200 Mbit/s | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 250M<br>K37 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 250 Mbit/s | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 300M<br>K38 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 300 Mbit/s | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 350M<br>K39 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 350 Mbit/s | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 400M<br>K40 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 400 Mbit/s | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 500M<br>K41 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 500 Mbit/s | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 600M<br>K42 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 600 Mbit/s | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 700M<br>K43 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 700 Mbit/s | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 800M<br>K44 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 800 Mbit/s | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily:</li> <li>○ Všechny</li> </ul> |
| 900M        | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 900 Mbit/s |  |

|                        |                     |   |
|------------------------|---------------------|---|
|                        | K45                 | - Dostupné QoS profily:<br>o Všechny  |
|                        | 1G<br>K46           | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Gbit/s<br>- Dostupné QoS profily:<br>o Všechny  |
| QoS                    | QoS-NE<br>QOS0      | Služba neumožňuje nasazení QoS modelu   |
|                        | QoS-ANO<br>QOS1     | Služba umožňuje nasazení QoS modelu dle definice v katalogovém listu IP MPLS VPN - QoS  |
| Multiple VPN           | MVPN-NE<br>MVPN0    | Služba neumožňuje vytvoření vzájemně oddělených VPN   |
|                        | MVPN-TRUNK<br>MVPN1 | Služba umožňuje vytvoření více vzájemně oddělených VPN - předání na jednom Ethernetovém portu v trunk módu (802.1Q)<br>- maximální počet VPN v rámci služby je 8<br>- minimální kapacita každé jednotlivé VPN je 256 kbit/s<br>- koncový uživatel definuje požadovaný počet VPN |
|                        | MVPN-FYZ<br>MVPN2   | Služba umožňuje vytvoření více vzájemně oddělených VPN - předání na více fyzických Ethernetových portech RJ-45<br>- maximální počet VPN v rámci služby je 8<br>- minimální kapacita každé jednotlivé VPN je 256 kbit/s<br>- koncový uživatel definuje požadovaný počet VPN      |
| Garantovaná dostupnost | SLA-0<br>SLA0       | Služba nemá garantovanou dostupnost   |
|                        | SLA-99,0<br>SLA2    | Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99%   |
|                        | SLA-99,5<br>SLA3    | Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,5%   |
|                        | SLA-99,9<br>SLA4    | Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,9%   |
|                        | SLA-99,99<br>SLA5   | Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,99%  |
| Záloha služby          | ZAL-NE<br>ZAL0      | Služba bez zálohy   |
|                        | ZAL-25<br>ZAL1      | Služba se zálohou o kapacitě 25% primární linky   |
|                        | ZAL-50<br>ZAL2      | Služba se zálohou o kapacitě 50% primární linky   |
|                        | ZAL-75<br>ZAL3      | Služba se zálohou o kapacitě 75% primární linky   |
| Bezpečnost             | SEC-NE<br>SEC0      | Bezpečnost je dána charakterem služby   |
|                        | SEC-1<br>SEC1       | Bezpečnost služby je rozšířena nasazením access-listů<br>- poskytovatel garantuje provedení úpravy access-listu do 2pracovních dní<br>- v ceně služby je úprava access-listů maximálně 4x za kalendářní měsíc   |
|                        | SEC-2<br>SEC2       | Bezpečnost služby je rozšířena nasazením šifrování<br>- šifrování musí být nasazeno minimálně na dvou službách IP MPLS VPN, začleněných do téže VPN (musí být vytvořeny minimálně konec A a konec B)<br>- šifrování je zajištěno šifrováním AES-256<br>-                        |

| Doplňkové služby        |                            |   |  |
|-------------------------|----------------------------|---|--|
| Název skupiny parametrů | Kód parametru ID Parametru | Popis   |  |
| Performance monitoring  | PERF-NE<br>PER0            | Monitorování výkonnostních charakteristik není požadováno |  |



|                   |                    |  |
|-------------------|--------------------|--|
|                   | PERF-ANO<br>PERI   | Součástí služby je monitorování výkonnostních charakteristik<br>- monitorované parametry jsou závislé na parametrické konektivitní službě  |
| Proaktivní dohled | PROAKT-NE<br>PRO0  | Konektivitní služba není proaktivně dohledována<br>- operátor negarantuje proaktivní zahájení odstraňování závady  |
|                   | PROAKT-ANO<br>PRO1 | Konektivitní služba je proaktivně dohledována operátorem<br>- operátor zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby<br>- operátor informuje zástupce uživatele o incidentu na službě do 30 minut od vzniku incidentu |
| IPv6 VPN          | IPv6-NE<br>IPV0    | Služba IP MPLS VPN nepodporuje využití adresního prostoru IPv6   |
|                   | IPv6-ANO<br>IPV1   | Služba IP MPLS VPN podporuje využití adresního prostoru IPv6   |

Rámcové požadavky na kvalitu služeb QoS jsou uvedeny níže:

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Označení služby         | <b>IP MPLS VPN - QoS</b>   |
| Stručný popis služby    | Definice QoS pro služby v rámci KIVS.  |
| Popis vlastností služby | QoS model v rámci KIVS umožňuje nasadit maximálně 6 tříd služeb. Dostupné třídy:<br>- Class A – real-time (např. VoIP)<br>- Class B – signalizace<br>- Class C – kritické aplikace (např. video, videokonference, klíčové systémy)<br>- Class D – aplikační třída 2<br>- Class E – aplikační třída 3<br>- Class F – best-effort (ostatní provoz) |

| Název skupiny parametrů  | Kód parametru ID Parametru | Popis  |
|--------------------------|----------------------------|--|
| Společné vlastnosti tříd | Vlastnosti VLAS            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garance performance (výkonnostních) parametrů je možná pouze v kombinaci s objednávkou doplňkové služby „Performance monitoring“. Bez této doplňkové služby jsou hodnoty, uváděné u jednotlivých tříd pouze orientační.</li> <li>- V případě objednání doplňkové služby „Performance monitoring“ dochází k rozšíření SLA i na uvedené performance parametry jednotlivých tříd. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Parametry jsou garantovány v případě, že provoz, generovaný koncovým uživatelem nepřesáhne 90 % celkové kapacity VPN přípojky.</li> </ul> </li> <li>- Šířka pásma každé jednotlivé třídy je zadávána v % z celkové kapacity VPN přípojky.</li> <li>- Minimální kapacita je 5 % z celkové kapacity přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s.</li> <li>- Šířku pásma jednotlivých tříd je možné měnit po 5 % kapacity VPN přípojky.</li> <li>- Součet kapacit všech tříd je 95 %. 5% kapacity linky je vyhrazeno pro kontrolní provoz poskytovatele.</li> </ul> |
| Performance parametry    | Performance PPAR           | <p>V rámci QoS modelu jsou za performance parametry považovány</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zpoždění (Latency)</li> <li>- JITTER (variabilita zpoždění)</li> <li>- Ztrátovost paketů (Packet Loss)</li> </ul> <p>Všechny hodnoty jsou měřeny pro smyčku (jedná se o obousměrné hodnoty)</p>  |

| Měření performance parametrů | Měření perf<br>MPPA | Měření performance parametrů probíhá mezi CPE (koncovým zařízením) umístěným v lokalitě zakončení služby MPLS IP VPN a sondou, umístěnou v pátešní síti poskytovatele.   |
|------------------------------|---------------------|--|
| QoS třídy                    | Class A<br>CLS1     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Real-time třída, určená pro provoz IP telefonie</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Maximální šířka pásma třídy je 50 % celkové kapacity VPN přípojky</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby)</li> <li>o Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro služby asymetrické)</li> <li>o JITTER – 30 ms</li> <li>o Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby)</li> <li>o Zpoždění – 70 ms (platí pro asymetrické služby)</li> </ul> </li> <li>- Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</li> </ul> |
|                              | Class B<br>CLS2     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro například pro přenášení VoIP signalizace (vyžaduje-li koncový uživatel pro signalizaci samostatnou třídu)</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Maximální šířka pásma třídy je 20 % celkové kapacity VPN přípojky</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby)</li> <li>o JITTER – 30 ms</li> <li>o Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby)</li> </ul> </li> <li>- Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</li> </ul>  |
|                              | Class C<br>CLS3     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro Business Critical aplikace</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro symetrické služby)</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – 200 ms (platí pro symetrické služby)</li> </ul> </li> </ul> <p>Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</p>  |
|                              | Class D<br>CLS4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro Business aplikace</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – není garantována</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – 250 ms (platí pro symetrické služby)</li> </ul> </li> </ul> <p>Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</p>  |



|                      |                     |  |
|----------------------|---------------------|--|
|                      | Class E<br>CLS5     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro ostatní aplikace</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – není garantována</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – není garantováno</li> </ul> </li> </ul> <p>Uvedené hodnoty platí v případě vytižení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</p> |
|                      | Class F<br>CLS6     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Best-effort třída, zbytkové pásmo</li> <li>- Kapacita minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Kapacita určena v % z celkové kapacity VPN</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – není garantována</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – není garantováno</li> </ul> </li> </ul>   |
| Možnosti provozu QoS | DCSP-TRANS<br>DSCP1 | Markování provozu provádí koncový uživatel v jeho síti (LAN) poskytovateli KIVS pak předává jím zvolené DSCP hodnoty. Poskytovatel tyto hodnoty transparentně přenáší přes WAN síť.  |
|                      | DSCP-FIX<br>DSCP2   | Markování provádí poskytovatel (a stanovuje hodnotu DSCP) na základě IP adres a portů, dodaných koncovým uživatelem.   |
| Profily QoS          | Profil 1<br>PROF1   | V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class E a Class F</li> </ul>   |
|                      | Profil 2<br>PROF2   | V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A a Class F</li> </ul>   |
|                      | Profil 3<br>PROF3   | V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class E a Class F</li> </ul>  |
|                      | Profil 4<br>PROF4   | V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class D, Class E a Class F</li> </ul>   |
|                      | Profil 5<br>PROF5   | V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class C, Class D, Class E a Class F</li> </ul>  |
|                      | Profil 6<br>PROF6   | V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class B, Class C, Class D, Class E a Class F</li> </ul>   |

Ministerstvo financí  
118 10 Praha 1 - Letenská 15

Ing. Jan  
Fliegl

-185-  
Digitálně podepsal Ing. Jan Fliegl  
DN: c=cz, cn=Ing. Jan Fliegl, o=Česká  
republika - Ministerstvo financí,  
ou=10264, ou=Letenská 15, Praha, 118  
10, ou=Ministerstvo financí,  
title=referent, serialNumber=ICA -  
10251374  
Datum: 2014.10.17 11:09:19 +02'00'

Ministerstvo financí  
118 10 Praha 1 - Letenská 15  
-185-  
IC: 00006947 DIČ: CZ00006947

Ministerstvo financí  
118 10 Praha 1 - Letenská 15  
-185-  
IC: 00006947 DIČ: CZ00006947

Ministerstvo financí  
118 10 Praha 1 - Letenská 15  
-185-  
IC: 00006947 DIČ: CZ00006947