

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/ 089 /2013

Toto číslo uvádějte při fakturaci

Smlouva

Číslo Poskytovatele:

o Poskytování IP MPLS datové přípojky pro územní pracoviště Celní správy - Lípa

uzavřená na základě výsledků veřejné zakázky malého rozsahu č.j. **MF- 83603/2013/33** v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní 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
jehož jménem jedná Ing Luděk Novotný, ŘO 33
(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MF**“)

a

B. Poskytovatel

Obchodní název: **Dial Telecom, a.s**
Se sídlem: Křížíkova 36s/237, 186 00 Praha
Zastoupená: Mgr. Zdeňkem Sivkem, předsedou představenstva
IČO: 28175492
DIČ: CZ28175492
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.
číslo účtu: 17530083/0300
tel.: +420 226 204 111
fax: +420 226 204 197
(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“) a v souladu se Zápisem o centralizovaném zadávání “Poskytování datových a hlasových komunikačních služeb pro potřeby resortu Ministerstva financí” Evidenční číslo MF 3302/042/2013 ze dne 2.5.2013 vlastním jménem, na svůj účet a jménem a na účet organizačních složek resortu MF:

Generální ředitelství cel (GŘC)

dále označovaných jako „Koncový uživatel“. Za tím účelem byl mezi Centrálním zadavatelem a Koncovým uživatelem uzavřen výše uvedený 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 a Koncovým uživatelem.
- 2.2 Závazek Objednatele a 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 a Koncovému uživateli služby elektronických

komunikací (dále jen „**Služba**“), Objednatel a Koncový uživatel budou 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 od **1.října 2013 od 00,00 hodin**. Poskytovatel se zavazuje, že před zahájením poskytování Služby bude o připravenosti k zahájení informovat oprávněné zástupce Objednatele a Koncového uživatele uvedených v **Příloze č.4** této Smlouvy.
- 3.4 Poskytovatel se zavazuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má zajištěnu konektivitu do Centrálního místa služeb.
- 3.5 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel a Koncový uživatel jsou v rámci Služby oprávněni požadovat její kvalitativní a kvantitativní změny a to způsobem a postupem uvedeným v této Smlouvě.
- 3.6 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 smlouvy na dobu neurčitou s možností předčasného ukončení. Termín zahájení poskytování Služby je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy.
- 4.2 Místem plnění je Lípa 276, 763 14 Lípa.

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 (Koncového uživatele) 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 (Koncového uživatele) 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 období trvání Smlouvy od jejího podpisu, je dána součtem měsíčního paušálu a instalačního poplatku, uvedených v Příloze č. 2 - Specifikace Služby, bod 2. „Rozsah poskytované Služby“ této Smlouvy.
- 6.2 V rámci Ceny Služby se Objednatel a Koncový uživatel zavazují hradit Poskytovateli jednorázově relevantní instalační poplatek a pravidelně Měsíční cenu vždy za uplynulý kalendářní měsíc po celé období trvání Smlouvy v celkové výši měsíčního paušálu Služby uvedeného v Příloze č. 2 - Specifikace Služby, bod 2. „Rozsah poskytované Služby“ této Smlouvy.


- 6.3 Cena plnění je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č.526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a je cenou konečnou 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 cenu za relevantní instalační poplatek a pravidelnou měsíční cenu na vrub Koncového uživatele (GŘC)
- 6.5 Poskytovatel je povinen vystavit a doručit elektronicky Koncovému uživateli (GŘC) nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů po ukončení příslušného zúčtovacího období Podklad pro vyúčtování ceny (dále jen „**Podklad**“) za dané zúčtovací období poskytnuté Koncovému uživateli. Součástí Podkladu musí být i uvedení skutečně dosažené dostupnosti Služby.
- 6.6 Koncový uživatel jsou po doručení Podkladů povinni 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 Koncového uživatele k příslušnému Podkladu nejsou dotčena práva 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 Právo fakturovat předmět plnění Poskytovateli vzniká po ukončení příslušného zúčtovacího období (kalendářní měsíc) na základě odsouhlaseného Podkladu.
- 6.8 Platby budou probíhat výhradně v Kč 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 fakturační adresu:
- Generální ředitelství cel, Budějovická 7, 140 96, Praha 4, IČ 71214011
- 6.10 Splatnost všech plateb je stanovena na 21 dnů ode dne doručení Faktury, 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).

smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy.

- 7.6 Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek stanovený touto Smlouvou.
- 7.7 Okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 Obchodního zákoníku nemají v souladu s § 300 Obchodního zákoníku vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
- 7.8 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené skutečné škody v plné výši.
- 7.9 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 Obchodního zákoníku, v platném znění a ve vztahu ke službám elektronických komunikací ustanovení ZoEK.
- 7.10 Jakákoliv dohoda týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.
- 7.11 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.
- 7.12 Poskytovatel odpovídá za škody způsobené Objednateli a Koncovému uživateli v důsledku neodborné či nesprávné montáže technologií a zařízení v Lokalitě Objednatele a 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 a Koncového uživatele (viz **Příloha č. 4**). Lhůty vyplývající z tohoto ustanovení jsou stanoveny následně:
 - pro povinnost informovat Objednatele a Koncové 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 a Koncové uživatele neprodleně po zjištění výpadku.
- 8.2 Objednatel a Koncoví uživatelé mají 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 a Koncový uživatel mají 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 a Koncový uživatel jsou povinni poskytnout nezbytnou součinnost.
- 8.5 Veškeré technologie a zařízení instalované v objektech Objednatele a Koncového uživatele budou sloužit výhradně pro potřeby Objednatele a Koncového uživatele a s ohledem na charakter poskytované Služby. Jakékoli využívání těchto technologií třetími stranami nebo pro potřeby třetích stran bez výslovného souhlasu Objednatele nebo Koncového uživatele se nepřipouští. Využití technologií, zařízení a jejich částí pro potřeby třetích stran může být uskutečněno jen na základě písemné smlouvy mezi Objednatelem nebo 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 zavádění nové Služby, rušení stávající Služby, změna parametrů Služby. Objednatel (Koncový uživatel) 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. rozšíření šířky pásma, změna SLA, QOS a další).
- 11.2 Hlavním koordinátorem pro změnové řízení je Objednatel, který zajišťuje sběr požadavků na změny od Koncového uživatele a jejich realizaci resp. uzavření dodatku k této Smlouvě.
- 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 Zavedení nové Služby se bude řídit zákonem 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.3.2 Rušení stávající Služby bude probíhat formou písemné výpovědi, a to prostřednictvím oprávněné osoby Objednatelem k tomuto kroku. 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.

11.3.3 V případě změny parametrů Služby s negativním (snížení ceny) nebo s žádným dopadem na cenu Služby bude o této změně uzavřen dodatek ke stávající Smlouvě.

12. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

12.1 Pro vzájemná jednání ve věcech smluvních, technických, provozních a pro schvalování Podkladů pro fakturaci mezi Poskytovatelem, Objednatelem a 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 Poskytovatelem 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 Poskytovatele,

13.4.2 u nichž je Poskytovatel 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 Poskytovateli 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 povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

- 13.5 Důvěrné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele (Koncového uživatele) a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které 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. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Objednatele (Koncového uživatele) proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 13.7 Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele (Koncového uživatele) přípustná.
- 13.8 Poskytovatel 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 ve smyslu ustanovení § 66a obchodního zákoníku, 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 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí všeobecnými podmínkami Poskytovatele, obchodním zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu (ZoEK), není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.

- 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.
- 14.4 Smluvní strany podle § 89a občanského soudního řádu určují jako místně příslušný soud Obvodní soud pro Prahu 1; v případě, že podle procesních předpisů je k rozhodování věci příslušný krajský soud, určují smluvní strany jako místně příslušný soud Městský soud v Praze.

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.
- 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 i před uplynutím doby uvedené v odst. 15.2 Smlouvy 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 ve smyslu ustanovení § 345 obchodního zákoníku, pokud podstatné porušení Smlouvy, které je důvodem pro odstoupení od Smlouvy nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 374 obchodního zákoníku.
- 15.6 Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit zejména v následujících případech podstatného porušení povinností Poskytovatelem:
- 15.6.1 v případě, že bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele, a v případě že Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník, insolvenční návrh podaný proti Poskytovateli bude zamítnut pro nedostatek majetku, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
- 15.6.2 v případě prodlení Poskytovatele s dodáním předmětu plnění o více –jak 10 kalendářních dní po termínu plnění;
- 15.6.3 v případě, že Poskytovatel neodstraní vady předmětu plnění ani ve lhůtě 10 kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem;

- 15.6.4 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.);
- 15.6.5 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 Objednatel je v případě odstoupení od této Smlouvy oprávněn podle své volby buď odstoupit od Smlouvy jako celku nebo odstoupit pouze od části Smlouvy, která bude v době odstoupení nesplněna. V případě úplného odstoupení v případech, kdy nedošlo ke splnění pouze části, která může být plněna samostatně, vzniká nárok dle poslední věty odst. 15.7 pouze v souvislosti s takto nesplněnou částí. V případě částečného odstoupení je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli cenu plnění (byla-li již uhrazena) sníženou o hodnotu plnění, která nejsou dotčena odstoupením.
- 15.9 Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v následujících případech podstatného porušení Objednatelem:
- 15.9.1 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,
- 15.9.2 v případě prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 10 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Poskytovatele.
- 15.10 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.
- 15.11 Práva smluvních stran vzniklá před platným odstoupením od Smlouvy nejsou odstoupením dotčena.
- 15.12 V případě částečného odstoupení od této Smlouvy zůstává tato Smlouva v platnosti ohledně těch částí plnění, které nejsou dotčeny odstoupením.
- 15.13 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.
- 15.14 Odstoupení od této Smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se nedotýká nároku na náhradu škody, smluvních pokut, ochrany neveřejných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze stran,

řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy toto vyplývá.

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 jejich příloh (bez VOP) na straně jedné a textem VOP na straně druhé, mají přednost ustanovení této Smlouvy včetně jejich 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 Příloh č.3 této Smlouvy.
- 16.8 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

16.9 Tato Smlouva je sepsána ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu v jazyce českém, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.

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

Poskytovatel

Objednatel

V Praze dne 30 -09- 2013

V Praze dne 30 -09- 2013



Mgr. Zdeněk Sivek
Dial Telecom, a.s.

Ing. Luděk Novotný, ŘO 33
ČR – Ministerstvo financí

 **Dial Telecom**
Dial Telecom, a.s.
Křížkova 36a/237, 186 00 Praha 8 - Karlín
IČO: 28175492 DIČ: CZ28175492

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 1
-29-

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací a jiných služeb poskytovaných společností Dial Telecom, a.s.

1. Předmět všeobecných podmínek

1.1. Tyto Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanovují podmínky, za nichž společnost Dial Telecom, a.s. poskytuje služby elektronických komunikací a případně další služby Účastníkům.

1.2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi společností Dial Telecom a.s. jako poskytovatelem služby (dále jen „Poskytovatel“) a fyzickou nebo právnickou osobou jako Účastníkem služby (dále jen „Účastník“).

1.3. Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí i jiné smlouvy než o poskytování služeb elektronických komunikací uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem, bylo-li tak Smluvními stranami ujednáno.

1.4. Služby jsou poskytovány na území České republiky.

2. Definice základních pojmů

V těchto Všeobecných podmínkách mají následující slova níže uvedený význam. Jejich význam zůstává i v případě, že jsou uvedena v množném čísle, změněněn. Pojmy uvedené v těchto Všeobecných podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.

- **Care Pack List:** Řád technické pomoci Účastníkům, který je součástí dokumentů poskytnutých Účastníkovi v tištěné podobě a/nebo v podobě dokumentu vyvěšeného na internetových stránkách Poskytovatele. Aktuální verze Care Pack Listu, která je pro Účastníka závazná, je vyvěšena na internetových stránkách Poskytovatele.
- **Ceník:** Smluvní dokument, který určuje ceny pro jednotlivé služby. Aktuálně platný Ceník je umístěn na webových stránkách Poskytovatele.
- **Dohoda o úrovni služeb nebo též SLA (Service Level Agreement)** stanovuje garantovanou dostupnost Služby ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených Poskytovatelem, garantovanou dobu opravy v případě výpadku poskytování Služby a termín dodání Služby. SLA dále definuje procesy pro dodání Služby, řešení chyb, které mohou na dodané službě vzniknout, plánované výpadky a řešení nouzových stavů. Postupy a procesy jsou závazné pro Poskytovatele i Účastníka. Varianty a rozsah SLA jsou uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele. Účastník je oprávněn učinit výběr z nabídky variant SLA uvedených na internetových stránkách Poskytovatele a provést objednávku vybrané varianty SLA podpisem Produktové specifikace s označením varianty SLA. Podpisem Produktové specifikace s variantou SLA oběma smluvními stranami se stává dohoda o úrovni služeb uveřejněná na internetových stránkách Poskytovatele závaznou jak pro Poskytovatele, tak pro Účastníka. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit rozsah jednotlivých variant SLA, označení jednotlivých variant SLA, šíří nabídky SLA nebo variantu SLA úplně zrušit s tím, že změna je účinná vůči oběma stranám vyvěšením aktuálního znění SLA nabídky na internetových stránkách Poskytovatele, s čímž Účastník výslovně souhlasí. Poskytovatel může s Účastníkem uzavřít i individuální dohodu o úrovni služeb s jiným rozsahem práv a povinností. Poskytovatel splní své závazky vyplývající ze SLA, pokud Účastník dodrží postupy, závazky a splní všechny povinnosti Účastníka vztahující se k SLA uvedené na internetových stránkách Poskytovatele. Podpisem Produktové specifikace s variantou SLA Účastník zároveň prohlásí, že se řádně a úplně seznámil se všemi podmínkami SLA vyvěšenými na internetových stránkách.
- **Koncové zařízení:** Zařízení, které umožňuje Účastníkovi využívat poskytovaných Služeb.
- **Minimální hovorné (Kredit hovorného, Minimální měsíční účet):** Část fixní měsíční platby vymezená v Produktové

specifikaci, Smlouvě nebo jiném smluvním dokumentu závazném pro Účastníka, kterou může zákazník provolat ve formě telefonních hovorů. Výše fixní měsíční platby včetně kreditu hovorného vyúčtovaná zákazníkovi je nezávislá na skutečně provolaném objemu telefonních hovorů a v případech, kdy Účastník zkonsumuje Službu v menší míře než je fixní měsíční platba včetně kreditu hovorného, takto vzniklý rozdíl vyjádřený v penězích mu není Poskytovatelem vrácen ani se nezapočítává do konzumace Služeb či vyúčtování plateb dalších období. Hovorné za telefonní hovory uskutečněné nad výši kreditu hovorného bude vyúčtováno zvlášť jako variabilní část měsíční platby.

- **Oprávněná osoba:** Osoba, která je oprávněna činit právní úkony jménem Smluvní strany.
- **Oprávněný podpis:** Pisemný nebo elektronický podpis Oprávněné osoby založený na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb podle zvláštního právního předpisu. Elektronický podpis může být užit pouze v případě, kdy Poskytovatel takovou formu podpisu Účastníkovi nabídne. Je-li možnost elektronického podpisu Účastníkovi nabídnuta a Účastník jí bude využívat při uzavírání smluvních vztahů s Poskytovatelem nebo při komunikaci s Poskytovatelem, pak je-li v těchto Všeobecných podmínkách zmíněna možnost jakéhokoli uzavírání smluvních vztahů, zřizování či rušení Služeb, komunikace nebo oznámení mezi Poskytovatelem a Účastníkem formou „pisemně“, pak je tím myšlen i způsob užití elektronického podpisu.
- **Objednávka:** Dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Produktové specifikaci nebo Technické specifikaci, není Objednávka nedílnou součástí Smlouvy. Objednávka může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě další písemné objednávky Účastníkem (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže.
- **Pověřená osoba:** Osoba oprávněná Smluvní stranu zastupovat ve věci realizace Smlouvy.
- **Poskytovatel:** Služby jsou poskytovány společností Dial Telecom, a.s., IČ: 28175492, se sídlem Křížkova 36a/237, Praha 8 - Karlín, PSČ 186 00 zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 12529.
- **Produktová specifikace:** Dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Objednávce nebo Technické specifikaci, není Produktová specifikace nedílnou součástí Smlouvy. Produktová specifikace může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě písemné objednávky Účastníkem (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže.
- **Provozní řád Kolokačního centra Poskytovatele:** Dokument, který upravuje podmínky pro využívání služeb Kolokačního centra Poskytovatele a který je součástí dokumentů poskytnutých Účastníkovi v tištěné podobě a/nebo v podobě dokumentu vyvěšeného na internetových stránkách Poskytovatele. Je účinný pouze pro Účastníky, kteří užívají služby Kolokačního centra Poskytovatele. Účastník potvrzuje seznámení s Provozním řádem Kolokačního centra Poskytovatele podpisem Smlouvy. Aktuální verze Provozního řádu Kolokačního centra Poskytovatele, která je pro Účastníka a Provozovatele závazná, je vyvěšena na internetových stránkách Poskytovatele. O změně Provozního řádu Kolokačního centra Poskytovatele je dotčený Účastník seznámen shodným způsobem jako o změně Všeobecných podmínek.
- **Síť elektronických komunikací:** Veřejná komunikační síť elektronických komunikací ve smyslu Zákona, jejímž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.

- **Služba:** Služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a/nebo dalších Smluvních dokumentů. Službou může být poskytnuta i jiné služby – služby s přidanou hodnotou, zhotovení díla, nájem nebo dodání věci dle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění.
- **Služba elektronických komunikací:** Služba poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
- **Smlouva:** Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Smluvními stranami, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací Poskytovatelem Účastníkovi, případně jiná Smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- **Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací:** Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Smluvními stranami, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací.
- **Smluvní dokumenty:** Smlouva, Všeobecné podmínky, Produktová specifikace, Technická specifikace, Provozní podmínky, Ceník, Objednávka či jiné dokumenty tvořící nedílnou součást Smlouvy.
- **Smluvní strany:** Osoby uzavírající příslušnou Smlouvu, většinou Poskytovatel a Účastník Služby.
- **Účastník:** Každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o poskytování Služeb. Ve Smluvních dokumentech účinných před 1.4.2010 užíván pojem „Uživatel“.
- **Technická specifikace:** Dokument, který je součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny již ve Smlouvě, Objednávce nebo Produktové specifikaci, není Technická specifikace nedílnou součástí Smlouvy. Technická specifikace může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě písemné Objednávky Účastníkem (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen uvedených níže.
- **Všeobecné podmínky:** Dokument, který stanoví všeobecné podmínky poskytování Služeb společností Poskytovatele.
- **Výpověď s přenesením (CAF):** Formulář, kterým Účastník žádá o ukončení smluvního vztahu a přenos telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací. Účastník řádně vyplněný a podepsaný formulář doručí přejímajícímu poskytovateli.
- **Zákon:** Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění.

3. Platnost a účinnost Smlouvy

3.1. Smlouva může být uzavřena písemně nebo elektronicky. Smlouva nabývá platnosti okamžikem její akceptace Oprávněnými zástupci Smluvních stran, tj. podpisem Smlouvy nebo potvrzením elektronického formuláře Poskytovatelem. Smlouva nabývá účinnosti dnem akceptace oprávněnými zástupci obou Smluvních stran, pokud se Smluvní strany nedohodly ve Smlouvě jinak.

4. Zřízení Služby

4.1. Zřízení Služby a tím i nárok Smluvních stran na plnění nastává okamžikem písemného oznámení Poskytovatele Účastníkovi o zprovoznění Služby, nebo okamžikem prvního použití Služby Účastníkem. Za den zřízení se považuje ta výše uvedená skutečnost, která nastala první. Oznámení o zprovoznění služby se provádí dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně s tím, že oznámení je účinné okamžikem prokazatelného odeslání Poskytovatelem s tím, že Účastník je pro

účely této Smlouvy plně odpovědný za fungování a dostupnost kontaktní adresy či čísla, na které je oznámení odesíláno. Účastníkovi se zřizují jednotlivé Služby na základě Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace.

4.2. Oprávněným podpisem Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace vzniká dílčí smluvní vztah. Smluvní strany jsou oprávněny změnit, vypovědět nebo jinak zrušit buď celou Smlouvu nebo jednotlivé Služby zřízené Objednávkou, Produktovou specifikací nebo Technickou specifikací postupy a v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami. Zánikem dílčího smluvního vztahu uzavřeného v rámci Smlouvy nezanikají automaticky ostatní dílčí smluvní vztahy uzavřené v rámci Smlouvy na základě Objednávky či Specifikace, resp. ostatní smluvní vztahy uzavřené v rámci Smlouvy. Zánikem Smlouvy zanikají dílčí smluvní vztahy v jejím rámci uzavřené.

4.3. Poskytovatel má právo podmínit změnu jednotlivé Služby zaplacením dlužných cen za poskytované Služby.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel se zavazuje:

- 5.1.1. zřídit a poskytovat Služby Účastníkovi, který o to požádá, a to v souladu se Smlouvou a dalšími Smluvními dokumenty s tím, že neodpovídá za obsah přenášených zpráv jakoukoli poskytovanou Službou;
- 5.1.2. umožnit Účastníkovi seznámit se s platnými Smluvními dokumenty pro Účastníkem objednanou Službu;
- 5.1.3. informovat Účastníka o podstatných změnách Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, Všeobecných podmínek, Ceníku, Produktové specifikace a Technické Specifikaci nejméně jeden měsíc před účinností této změny; a to elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu Poskytovatele), není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

5.2. Poskytovatel je oprávněn:

- 5.2.1. jednostranně provést úpravu cen poskytovaných Služeb z důvodu změny cen vstupů, v důsledku legislativních změn, na základě zásahu regulátora, případně v důsledku změn celkového vývoje telekomunikačního trhu, kdykoli v průběhu kalendářního roku a dále ve výši odpovídající míře inflace uveřejněné pro předchozí období, aniž by takové zvýšení cen znamenalo změnu Smlouvy, Objednávky, Produktové nebo Technické specifikace;
- 5.2.2. jednostranně měnit Všeobecné podmínky s tím, že jejich změnu oznámí písemně Účastníkovi. Písemné oznámení může být provedeno i elektronickou poštou, faxem nebo ve vyúčtování služby. V případě sporu se má zato, že povinnost Poskytovatele byla splněna odesláním tohoto oznámení Účastníkovi na jeho poslední známou adresu, telefonní číslo či kontakt elektronické pošty. Práva a povinnosti Účastníka související se změnou Všeobecných podmínek jsou stanovena Zákonem;
- 5.2.3. obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem;
- 5.2.4. změnit účastnická čísla stanice v naléhavých technických případech i bez souhlasu Účastníka. Změna musí být provedena až po předchozím upozornění Účastníka Poskytovatelem;
- 5.2.5. zákonnými prostředky ověřit důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnosti plnit své závazky, s čímž Účastník souhlasí;
- 5.2.6. omezit poskytování Služby dle článku 12 Všeobecných podmínek.

6. Práva a povinnosti Účastníka

6.1. Účastník se zavazuje:

- 6.1.1. užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy. V případě, že Účastník není Uživatelem Služby elektronických komunikací a Službu elektronických komunikací poskytuje dále třetím stranám, zavazuje se plnit zákonné povinnosti zj. pak

- povinnosti uložené provozovateli sítě a/nebo poskytovateli služby elektronických komunikací Zákonem;
- 6.1.2 řádně a včas platit cenu za poskytovanou Službu;
- 6.1.3 na zařízení Poskytovatele nebo poskytovatele přístupu připojovat pouze zařízení, které má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná v ČR a je schopno přijímat Službu. Účastník odpovídá za stav a nastavení svého zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele nebo poskytovatele přístupu, včetně nastavení parametrů;
- 6.1.4 starat se o Koncové zařízení, které má v užívání s péčí řádného hospodáře, neprodleně nahlásit jeho odcizení nebo poškození Poskytovateli a v případě poškození Koncového zařízení poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost;
- 6.1.5 nezasahovat bez písemného souhlasu Poskytovatele do zařízení Poskytovatele, měnit parametry Služby ani podnikat jakékoliv kroky, které by omezovaly ostatní Účastníky sítě elektronických komunikací;
- 6.1.6 písemně potvrdit převzetí Koncového zařízení, které mu Poskytovatel poskytl k naplnění poskytnutí Služeb s tím, že zařízení zůstává po celou dobu ve vlastnictví Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Účastník se zavazuje zařízení po skončení smluvního vztahu mezi Smluvními stranami bez prodlení vrátit Poskytovateli. V případě pochybnosti o skončení smluvního vztahu se Smluvní strany budou řídit až do vyřešení sporné situace názorem Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;
- 6.1.7 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby;
- 6.1.8 oznamovat písemně změnu svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny; v případě nesplnění této povinnosti nese Účastník odpovědnost za vzniklou škodu;
- 6.1.9 zajistit Poskytovateli potřebnou součinnost;
- 6.1.10 zajistit souhlas majitele objektu s provedením stavebních a instalačních prací nutných k provozování Služby. Účastník je povinen zajistit i další podklady nutné k provedení projektové dokumentace a k získání všech potřebných povolení. V případě, že souhlas vlastníka objektu nebo osoby, která je vlastníkem objektu pověřena, bude odvolán, neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníkem nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Účastník je povinen poskytnout nebo zajistit Poskytovateli bezplatně prostory vhodné pro umístění zařízení potřebného k poskytování Služby, a to po celou dobu trvání Smlouvy. Účastník je povinen toto zařízení na vlastní náklady připojit k výrobcem předepsanému napájení a zabezpečit před jeho poškozením nebo odcizením. V opačném případě neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníkem nadále trvá, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak;
- 6.1.11 umožnit Poskytovateli přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem údržby, opravy nebo výměny;
- 6.1.12 poskytnout Poskytovateli nebo osobám Poskytovatelem pověřeným potřebnou součinnost při instalaci, deinstalaci a při odstraňování závad příslušného komunikačního zařízení a označit Poskytovateli nebo osobě Poskytovatelem pověřené skrytá zařízení silnoproudá, plynovodní, vodovodní a jiná;
- 6.1.13 zamezit přístupu k poskytnutým Službám třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

6.2. Účastník je oprávněn:

- 6.2.1. užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy;
- 6.2.2. požádat o změnu Smlouvy;
- 6.2.3. obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele;
- 6.2.4. uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.

7. Seznam Účastníků veřejné telefonní služby, Informace o účastnických číslech

7.1. Účastník může dát ve Smlouvě či jiných Smluvních dokumentech souhlas se zpracováním a uchováním svých identifikačních údajů Poskytovatelem a jejich předáním poskytovateli pro účely vydání v jednotném telefonním seznamu. Údaje zpracované dle předchozí věty může Poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech Účastníků, případně i pro vydávání telefonního seznamu Účastníků služby. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým Účastník vyslovil předem souhlas.

7.2. Oprava nebo změna údajů pro účely určitého vydání telefonního seznamu se do stanoveného vydání telefonního seznamu promítne pouze tehdy, pokud ji Poskytovatel obdrží před uzavěrkou podkladů pro určité vydání telefonního seznamu. V opačném případě bude změna promítnuta v dalším následujícím vydání telefonního seznamu.

8. Přenositelnost telefonního čísla

8.1. Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 Zákona) zajišťuje příslušný provozovatel sítě elektronických komunikací, ke které je Koncové zařízení Účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy. Požádá-li Účastník o přenos telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, je Poskytovatel povinen, v souladu s právními předpisy, přenos zajistit. K přenosu telefonního čísla od jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací je nutné Poskytovateli doručit Účastníkem řádně podepsaný formulář – „Výpověď s přenesením“. Poskytovatel odpovídá za řádné doručení formuláře „Výpovědi s přenesením“ opouštěnému poskytovateli, bez kterého nemůže být číslo přeneseno. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě stanovené zákonem, případně ve lhůtě delší, byla-li ve formuláři - „Výpověď s přenesením“ taková uvedena.

8.2. Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby, přičemž podrobné podmínky přenesení telefonního čísla Účastníka do sítě elektronických komunikací Poskytovatele jsou stanoveny ve Smlouvě, dalších Smluvních dokumentech a formuláři „Výpověď s přenesením“.

8.3. V případě, že Účastník přenáší telefonní číslo od Poskytovatele do sítě elektronických komunikací jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací a Smlouva nebo jednotlivá Služba uzavřená s Poskytovatelem, nebyla ze strany Účastníka ukončena, bude Smlouva nebo jednotlivá služba ukončena na základě přejímacím poskytovatelem zasláného formuláře - „Výpovědi s přenesením“ ke dni přenosu telefonního čísla.

8.4. Dojde-li k předčasnému ukončení Smlouvy nebo Služby na základě „Výpovědi s přenesením“ (zj. před uplynutím minimální doby užívání), je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v bodu 9.7 těchto všeobecných podmínek.

9. Ceny služeb a platební podmínky

9.1. Cena za poskytované Služby a podmínky úhrady jsou stanoveny v Objednávce, Produktové specifikaci, Technické specifikaci nebo Ceníku služeb platném ke dni podpisu Smlouvy, případně ve Smlouvě.

9.2. Vyúčtování platby za Služby s vyznačeným zúčtovacím obdobím bude Poskytovatelem vystaveno a podáno u subjektu poskytujícího poštovní služby jako běžná zásilka, případně dodáno jiným způsobem. Účastník dává podpisem Smlouvy souhlas s tím, že mu bude vyúčtování za odebrané Služby doručeno pouze elektronicky, uzná-li to Poskytovatel za vhodné nebo účelné, nebo



bude doručení vyúčtování provedeno více způsoby s tím, že každý způsob doručení je považován za průkazný. Účastník má však vždy právo Poskytovatele vyzvat k doručení vyúčtování poštovní zásilkou. Vyúčtování bude odesláno tak, aby mohlo být dodáno Účastníkovi do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období na adresu jím naposledy oznámenou. Zúčtovacím obdobím je období stanovené Poskytovatelem, které nesmí být při poskytování veřejné dostupné služby elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě delší než 90 kalendářních dnů a nemusí být shodné s kalendářním měsícem, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník může za plátce cen za poskytnuté Služby označit i jinou osobu. Je-li plátcem jiná osoba než Účastník, dodává Poskytovatel vyúčtování ceny označenému plátcovi na adresu naposledy oznámenou Účastníkem.

9.3. Účastník je povinen účtovanou částku uhradit na účet Poskytovatele tak, aby nejpozději v den splatnosti byla částka připsána na účet, jinak je Účastník v prodlení. Splatnost vyúčtované částky u jednorázových služeb je 14 dní, u pravidelných plateb vždy 15. dne následujícího měsíce, není-li uvedeno jinak. Neobdržel-li Účastník vyúčtování nebo neobdržel-li vyúčtování včas dle ustanovení těchto Všeobecných podmínek, je povinen uhradit na účet Poskytovatele platby fixních plateb nebo paušálních plateb v termínu do 15. dne následujícího měsíce. Rozdíl v takto uhrazených platbách a platbách v plné výši, ke kterým je za zúčtované období Účastník povinen, bude Účastníkovi vyúčtován Poskytovatelem v náhradním termínu. Pokud Účastník uhradil platby dle tohoto článku a poté obdržel vyúčtování plateb v plné výši, ke kterým je za zúčtované období povinen, je povinen uhradit rozdíl v již zaplacené platbě dle tohoto článku a plateb v plné výši, aniž by obdržel vyúčtování na rozdíl plateb dle tohoto článku.

9.4. Jednorázové Služby budou Poskytovatelem zahrnuty do nejbližšího následného zúčtovacího období po poskytnutí jednorázové Služby Účastníkovi.

9.5. Pravidelné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Účastníkovi zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období, pokud není mezi Smluvními stranami sjednáno jinak.

9.6. V případě, že Služba bude placena předem (tzv. předplatné), bude částka uhrazena na základě faktury – daňového dokladu se splatností jeden den před zahájením předplaceného období.

9.7. V případě, že Účastník obdrží na základě předplatného na určité období slevu nebo jinou výhodu nebo pokud Účastník uzavřel Smlouvu, Objednávku, Produktovou specifikaci nebo Technickou specifikaci na dobu určitou nebo se zavázal k odběru Služby na určité minimální časové období a na základě toho získal slevu nebo jinou výhodu a před vypršením této doby dojde ke zrušení Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace zániku nebo výpovědi této Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace nebo dojde k odstoupení od Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace nebo Technické specifikace Účastníkem před vypršením předplaceného období, je Poskytovatel oprávněn požadovat doplacení poskytnuté slevy nebo jiné výhody. Dále je Poskytovatel oprávněn za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání nebo vypršením doby určité vyúčtovat Účastníkovi jednorázový poplatek ve výši:

- součtu fixních měsíčních plateb u veřejné telefonní služby,
- součtu paušálních plateb u ostatních služeb elektronických komunikací.

Stejně tak je Poskytovatel oprávněn postupovat v případě, kdy je Účastník v prodlení s placením předplatného o více než 10 pracovních dní.

9.8. Pevné platby jsou účtovány ode dne předání Služby Účastníkovi. Pevné platby za neúplné zúčtovací období jsou vypočítány jako platba za jeden den zúčtovacího období vynásobená délkou neúplného zúčtovacího období. Platba za jeden den se vypočítává jako pevná platba za zúčtovací období dělená skutečným počtem dní v zúčtovacím období.

9.9. Variabilní platby jsou účtovány na základě měřené jednotky podle pravidel stanovených Poskytovatelem ve Smlouvě, Objednávce, Produktové specifikaci, Technické specifikaci nebo Ceníku služeb.

9.10. Pokud dojde ke změně Služby, cena za změněnou Službu se účtuje ode dne provedení změny.

9.11. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby na jedné faktuře (daňovém dokladu), včetně plateb za Služby poskytované třetí stranou, které je Poskytovatel oprávněn od Účastníka požadovat.

9.12. Účastník je oprávněn si proti pohledávkám Poskytovatele započítat pouze pravomocně přiznané a nesporné pohledávky vůči Poskytovateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

9.13. Poskytovatel je oprávněn předat vymáhání pohledávek vůči Účastníkovi třetí osobě. Účastník je povinen s touto třetí stranou jednat jako s řádně zmocněnou osobou Poskytovatele. Veškeré náklady Poskytovatele na vymáhání pohledávky od Účastníka nese Účastník.

10. Závady, poruchy a servisní zásahy

10.1. Poskytovatel je povinen po nahlášení závady Účastníkem, za kterou zodpovídá Poskytovatel, bezodkladně zahájit práci na jejím odstranění a na vlastní náklady závadu co nejdříve odstranit.

10.2. Pokud Účastník zjistí Závadu na Službě Poskytovatele, oznámí toto bez zbytečného odkladu na kontaktní místa Poskytovatele, a to buď telefonicky, faxem, prostřednictvím e-mailu nebo jiným způsobem umožňujícím identifikaci Účastníka. Při ohlášení poruchy je Účastník povinen se identifikovat způsobem zamezujícím záměnu s jiným Účastníkem, nebude-li Závada oznámena způsobem, který současně automaticky identifikuje Účastníka, oznámí číslo Smlouvy, pod kterým je smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem uzavřen a jasně identifikovat Službu, na které oznamuje Závadu. Neprokáže-li Účastník při ohlášení závady uvedené identifikace, neodpovídá Poskytovatel za řádné a včasné odstranění závady s tím, že je oprávněn v odůvodněných případech odstranění závady odmítnout do doby, než budou výše uvedené identifikace Účastníkem Smlouvy řádně prokázány.

10.3. Poskytovatel zodpovídá pouze za Závady a poruchy na své straně. Poskytovatel má právo účtovat Účastníkovi náklady na zjišťování a odstraňování závady v případě, že se po nahlášení závady objektivně prokáže, že Závada byla zaviněna Účastníkem nebo že vůbec nenastala.

10.4. Závadou není přerušení napájení na zařízení Poskytovatele umístěném v prostorech Účastníka.

10.5. Účastník je povinen zajistit přístup Pověřeným osobám Poskytovatele k zařízení umístěnému v objektu Účastníka tak, aby bylo možno bezodkladně provést odstranění závady. V případě, že tak Účastník neučiní, doba, po kterou není možno na odstranění pracovat, se nezapočítává do doby závady. Poskytovatel má právo si účtovat náklady vzniklé nezajištěním přístupu k zařízení Poskytovatele v objektu Účastníka.

11. Reklamační podmínky

11.1. Právním Účastníka je reklamovat kvalitu, rozsah a výši ceny za Služby. Reklamacie musí být podána písemně poštou, faxem nebo elektronicky. Reklamacie musí být v souladu s § 64 odst. 8 Zákona podána neodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo reklamovat zanikne. Podání reklamacie na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování. Při přerušení provozu Služby elektronických komunikací z důvodu závad sítě elektronických komunikací provozované Poskytovatelem trvajících nepřetržitě déle než čtyři kalendářní dny, sníží Poskytovatel ceny za používání Služby o poměrnou část za každý den přerušení provozu, není-li dohodnuto jinak. Vždy však v případě, nenese-li za závadu síť elektronických komunikací odpovědnost Účastník. Podmínkou je, že Účastník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady nebo se Poskytovatel o vzniku takovéto závady dozví jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady (např. v případě závady na přípojném vedení ke koncovému bodu nebo na koncovém bodu). Tato lhůta se počítá ode dne, kdy Účastník oznámil Poskytovateli závadu nebo se Poskytovatel o závadě dozvěděl jinak.

11.2. Reklamuje-li Účastník kvalitu služby a prokáže-li se, že chyba, která byla reklamována, nebyla způsobena Poskytovatelem nebo ji nemohl Poskytovatel ovlivnit, vzniká Poskytovateli právo na vyúčtování nákladů, které mu takovou neoprávněnou reklamaci vznikly.

12. Omezení a pozastavení poskytování Služby

12.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:

- 12.1.1 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací;
- 12.1.2 krizových situací, zejména ve smyslu § 98 a násl. Zákona;
- 12.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních situací, které ztěžují nebo znemožňují poskytování Služby;
- 12.1.4 existence okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc);
- 12.1.5 důvodného podezření, že Účastník užívá nebo hodlá užívat Službu v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy nebo při zneužití Služby nebo podezření na zneužití Služby Účastníkem či třetí osobou;
- 12.1.6 Účastník je v prodlení s úhradou platby za poskytovanou Službu a nesjednal nápravu ani v sedmidenní lhůtě od doručení výzvy k nápravě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé. Upozornění je považováno za prokazatelné, bude-li Poskytovatelem odesláno Účastníkovi způsobem shodným jako v čl. 9.2 těchto VP. S tímto způsobem oznámení Účastník podpisem Smlouvy souhlasí.

12.2. Omezení nebo pozastavení Služby z důvodu na straně Účastníka, zj. pak prodlení placení nebo nedodržování smluvních podmínek, nemezuje nároky Poskytovatele na úhradu cen dle Smlouvy, Produktové specifikace, Technické specifikace nebo dalších dokumentů.

12.3. Bezodkladně poté, co pomínou důvody omezení nebo přerušování Služby dle předchozích bodů, Poskytovatel provoz Služby obnoví.

12.4. Poskytovatel je oprávněn, došlo-li k omezení nebo pozastavení Služby z důvodu na straně Účastníka, za opětovné obnovení omezené nebo pozastavené Služby, účtovat Účastníkovi dle Ceníku služeb poplatek. V případech zvláště zřetelých, nemusí být poplatek dle tohoto článku ze strany Poskytovatele účtován.

12.5. Na základě písemné žádosti Účastníka zablokuje Poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená Účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné Služby nezajišťuje jiný poskytovatel služby elektronických komunikací. Tato služba je účtována dle aktuálního Ceníku dané Služby.

13. Odstoupení od smlouvy

13.1. Smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tzn. dnem doručení písemného odstoupení od smlouvy druhé straně, v případě podstatného porušení smluvních podmínek druhou stranou nebo v případě, že na některou ze Smluvních stran bude prohlášen konkurz nebo Smluvní strany vstoupí do likvidace. V případě nepodstatného porušení Smlouvy nebo v případě, kdy nebyly splněny předpoklady okamžitého odstoupení, platí zákonná ustanovení.

13.2. Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele považuje případ, kdy Poskytovatel opakovaně zavinil škodu na majetku Účastníka, který Poskytovatel od Účastníka převzal.

13.3. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se nepovažuje přerušování nebo omezení Služby z důvodů uvedených v článku 12 těchto Všeobecných podmínek, či z jiných obecně závažných důvodů.

13.4. Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení Smlouvy ze strany Účastníka považují případy opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka. Za vážné neplnění smluvních podmínek ze strany Účastníka je považováno užívání Služby v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy nebo důvodného podezření, že Účastník

zneužívá síť elektronických komunikací a to zejména následujícím způsobem:

- 13.4.1. Účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje;
- 13.4.2. komunikace Účastníka porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- 13.4.3. Účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- 13.4.4. Účastník neoprávněně využívá data, systémy a síť nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;
- 13.4.5. Účastník porušuje bezpečnost a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- 13.4.6. Účastník zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Účastníkům, systémů nebo sítí s nekalým úmyslem nebo v rozporu se zákonem a těmito podmínkami;
- 13.4.7. Účastník rozesílá nevyžádanou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusních skupiny nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
- 13.4.8. Účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným Účastníkům, tedy i Účastníkům jiných poskytovatelů veřejné telefonní služby;
- 13.4.9. Účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání.

14. Odpovědnost za škodu

14.1. Poskytovatel není povinen uhrazovat Účastníkovi náhradu škody, včetně ušlého zisku, která vznikne v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Poskytovatel neodpovídá dále za jakoukoli škodu vzniklou v důsledku vyšší moci.

14.2. V ostatních případech neuvedených v článku 14.1 Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu vzniklou prokazatelně zaviněním Poskytovatele, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle příslušných zákonů. Tuto škodu je Poskytovatel povinen uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši jednoho sto tisíc korun českých, není-li domluveno jinak.

14.3. Pokud má Účastník věci ve svém vlastnictví nebo nájmu uloženy v prostorách Poskytovatele, jsou takové věci pojištěny na základě smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a pojišťovací společností. V případě pojistné události Poskytovatel nenese odpovědnost za ušlý zisk a případná data uložená v těchto věcech.

14.4. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu Služby nebo za vadně poskytnutou Službu, pokud Účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele dle článku 11.1. Všeobecných podmínek.

14.5. Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou třetí osobou, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby nebo které Službu v rámci obchodně závazkových vztahů poskytl.

15. Ochrana důvěrných informací a dat

15.1. Smluvní strany se zavazují všechny informace a údaje o druhé smluvní straně, které vyplývají ze smluvního vztahu založeného Smlouvou, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, zpracovávat a využívat jen v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů), těmito Všeobecnými podmínkami nebo s dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu. Poskytovatel nepřipustí odposlech, ukládání zpráv nebo jiné druhy zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými než jsou Účastníci, bez souhlasu dotčených Účastníků, pokud zákon nestanoví jinak.

15.2. Provozní a lokalizační údaje může Poskytovatel bez dalšího zpracovávat pouze v rozsahu, který je nezbytný pro poskytování Služby, dále za účelem vyúčtování ceny za Službu poskytnutou

Účastníkovi, a to pouze po dobu stanovenou zvláštním právním předpisem.

15.3. Účastník tímto uděluje Poskytovateli a společností přímo nebo nepřímo Poskytovatelem ovládaným nebo společností, které jsou ovládaný toutéž osobou jako Poskyvatel přímo, či nepřímo, anebo společností, které přímo nebo nepřímo ovládají Poskytovatele, souhlas se zpracováním vlastních osobních nebo identifikačních údajů, dále provozních a lokalizačních údajů zpracovávaných nad rámec zákona za dále uvedenými účely, a to po dobu trvání účastnického vztahu a dvanáct měsíců po ukončení smluvního vztahu:

- 15.3.1. využití podrobnosti jeho elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení ve smyslu § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se Smlouvy a jejich příloh;
- 15.3.2. poskytování služeb s přidanou hodnotou, pokud přichází do úvahy dle konkrétního typu služby, v rozsahu a trvání dle příslušné Specifikace;
- 15.3.3. použití automatických volacích systémů bez zásahu člověka za účelem přímého marketingu;
- 15.3.4. shromáždění osobních a identifikačních údajů Účastníka k vydání seznamu Účastníků, po bezplatné předchozí informaci o účelu tištěného nebo elektronického seznamu Účastníků, který bude k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb dotazů a o dalších možnostech využití založených na vyhledávacích funkcích obsažených v elektronických verzích seznamu.

15.4. Souhlas ke zpracování údajů za účely dle odst. 15.3 je dobrovolný. Účastník má právo svůj souhlas k takovému zpracování vzít kdykoliv zpět. Udělením souhlasu za účelem podle odst. 15.3.1 není dotčeno právo Účastníka, aby bylo u jeho údajů uveřejněných v seznamu Účastníků uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu a dále možnost ověřovat, žádat opravu nebo odstranění osobních údajů ze seznamu.

15.5. Účastník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem Zákaznického centra Poskytovatele, s jiným pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných Služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele a dále Účastník souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je poskytovatelem zálohován po dobu nezbytně nutnou.

15.6. Účastník současně tímto opravňuje Poskytovatele předat údaje získané za účely uvedené v odst. 15.3. ke zpracování třetími stranami, které pro Poskytovatele zajišťují zj. následující služby - podporu marketingu, vydávání seznamů nebo poskytování služeb s přidanou hodnotou.

15.7. Poskyvatel je povinen u všech volání na čísla tísňového volání bezodkladně zpřístupnit subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem těchto volání, lokalizační a jiné údaje, které umožňují identifikaci volajícího.

15.8. Účastník bere na vědomí, že zpráva a s ní spojené údaje, které si vyměňuje nebo přenáší s kontaktním místem Poskytovatele prostřednictvím veřejně dostupné služby elektronických komunikací, mohou být Poskytovatelem monitorovány, a to výhradně za účely záznamu transakcí, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality), a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam.

15.9. Poskyvatel i Účastník jsou povinni dodržovat mlčenlivost o důvěrných informacích týkajících se důležitých podmínek Smlouvy a o důvěrných informacích získaných v průběhu jednání i při realizaci Smlouvy. Tyto informace mohou být poskytnuty třetími osobám jen v případech stanovených zákonem nebo po oboustranné dohodě.

15.10. Poskyvatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím přenášeným v síti, pokud k tomu nedošlo zaviněním Poskytovatele.

15.11. Účastník uděluje Poskytovateli souhlas s uvedením svých dat do referenční listiny Poskytovatele.

16. Trvání, změna a ukončení smlouvy

16.1. Smlouva se uzavírá písemně na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Smlouva musí být vždy opatřena Oprávněným podpisem Smluvních stran.

16.2. Smlouvu lze měnit písemně číslovacími dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami nebo nahrazením platné Produktové nebo Technické specifikace, novou Produktovou nebo Technickou specifikací, Objednávkou podepsanou oběma Smluvními stranami.

16.3. Převod povinností a práv Účastníka na třetí stranu lze provést pouze s písemným souhlasem Poskytovatele.

16.4. Pokud dojde ke změně nebo ukončení Smlouvy před zahájením Služby, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli již vynaložené prostředky.

16.5. Smluvní vztah končí uplynutím dohodnuté doby, výpovědí, odstoupením některé ze smluvních stran od smluvního vztahu nebo dohodou smluvních stran.

16.6. Při podstatné změně Všeobecných podmínek, která by pro Účastníka představovala jejich zhoršení, je Účastník oprávněn výpovědět Službu/Smlouvu, které se dané změna týká, bez sankce do 14 dnů od data nabytí účinnosti podstatných změn smluvních podmínek; výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli. Toto právo Účastníkovi nenáleží v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu nebo v případě, že Poskyvatel při vznesení námítky zhoršení smluvních podmínek Účastníkem, zachová pro Účastníka v platnosti původní znění smluvních podmínek.

16.7. V ostatních případech, pokud není smluvně nebo v těchto podmínkách stanoveno jinak, mohou Smluvní strany výpovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou.

16.8. Výpovědní lhůta začíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé straně. Není-li smluvně stanoveno jinak, vztahuje se výpovědní lhůta ke každé části Smlouvy a/nebo Službě a/nebo Objednávce a/nebo Produktové specifikaci a/nebo Technické specifikaci zvlášť.

16.9. Smlouva může být zrušena písemnou dohodou obou Smluvních stran.

16.10. Účastník má povinnost umožnit neprodleně po ukončení Služby vrácení veškerého hmotného i nehmotného majetku zapůjčeného Poskytovatelem za účelem provozování Služby. V případě, že tak neučiní ani do 30 kalendářních dnů po ukončení Služby a výzvě k navrácení majetku, má Poskyvatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 1,5násobku pořizovací ceny zařízení.

16.11. Písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení od Smlouvy se považují za doručené dnem jejich faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění, výpověď nebo odstoupení předáno k doručení na adresu druhé Smluvní strany uvedenou ve Smlouvě.

16.12. Odstoupením od Smlouvy, zrušením Smlouvy nebo zánikem Smlouvy nezaniká povinnost vyrovnat veškeré smluvní závazky, stejně jako nezaniká právo Smluvní strany na náhradu škody nebo Smluvní pokutu, byla-li smluvna. Veškeré závazky budou vyrovnány do 30 kalendářních dnů po ukončení smluvního vztahu.

17. Společná a závěrečná ustanovení

17.1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění a č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, v platném znění. Spory týkající se předmětu smluvního vztahu vyplývající ze Smlouvy budou řešeny nejprve smírnou cestou, následně ve správním nebo soudním řízení.

17.2. Pro účely těchto Všeobecných podmínek se za dodanou považuje písemnost:

- předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. Za dodanou je



považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době,

- doručena elektronicky zejména formou e-mailu nebo Faxové zprávy,
- dodaná jiným způsobem dle těchto Všeobecných podmínek.

17.3. V případě existence cizojazyčného znění Smluvních dokumentů, je vždy závazné jejich české znění.

17.4. V případě, že se Smluvní dokumenty dostanou do přímého rozporu, mají přednost ustanovení dokumentů v tomto pořadí: Objednávka, Produktová specifikace, Smlouva, Číslované dodatky smlouvy, Dohoda o úrovni služeb, Technická specifikace, Všeobecné podmínky, Provozní podmínky, Ceník služeb.

17.5. Ukončení účinnosti Smlouvy neznamena pro smluvní strany zánik povinnosti smluvních stran vyplývající pro smluvní strany ze Smlouvy, Objednávky, Produktové specifikace, Technické specifikace, Všeobecných podmínek nebo jiných smluvních dokumentů.

17.6. Účinnost těchto Všeobecných podmínek počíná od 1. 4. 2010.

17.7. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují Všeobecné podmínky platné před nabytím účinnosti těchto Všeobecných podmínek.

17.8. Po přechodnou dobu počínající účinnosti těchto Všeobecných podmínek mohou být z provozních a technických důvodů na straně Poskytovatele uzavírány smluvní vztahy i podle tiskopisů používaných do účinnosti těchto Všeobecných podmínek. Tyto tiskopisy se považují za tiskopisy ve smyslu těchto Všeobecných podmínek. Smluvní vztahy uzavřené prostřednictvím těchto tiskopisů se řídí těmito Všeobecnými podmínkami, Produktovou specifikací, Objednávkou a ostatními smluvními dokumenty a považují se za vztahy uzavřené podle Smlouvy upravené v těchto Všeobecných podmínkách.

Příloha č. 2 – Specifikace Služby

1. Seznam zkratk a výklad pojmů

| | |
|------|---|
| MF | Ministerstvo financí |
| GŘC | Generální ředitelství cel |
| 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 podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací |
| SLA | Garantovaná úroveň poskytovaných služeb (Service Level Agreement) |
| QoS | Quality of Services |
| JŘBU | Jednací řízení bez uveřejnění |

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

KIMFIDD – jednoznačný identifikátor Služby

Kód koncového uživatele – identifikace Objednatele/Koncového uživatele (MF, GŘC)

Lokalita – adresní údaj o místě plnění Části 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, členěná dle Objednatele/Koncových uživatelů

Cena za instalační poplatky – cena za instalační poplatky Služby vztažená na Objednatele/Koncové uživatele (hrazena jednorázově).

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

Měsíční cena - měsíční paušál Služby vztažený na Objednatele/Koncové uživatele (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), zasílaný Poskytovatelem ke kontrole Objednateli/Koncovým uživatelům před vystavením konečné faktury.

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

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

2. Rozsah poskytované Služby

| KIMFIDD | Původní KIVS Identifikátor služby | Kód koncového uživatele | | | | Typ služby | Profil QoS | Bezpečnost | Dostupnost | Kapacita | Proaktivní dohled | User to Network Interface | Cena bez DPH za požadovanou parametricku (měsíční paušál) | Cena bez DPH instalačního poplatku za požadovanou parametricku | 12x měsíční paušál + instalační poplatek |
|--------------|---|-------------------------|-------|-------|-----------|---------------|---------------|------------|------------|----------|-------------------|---------------------------------|--|--|--|
| | | | město | ulice | č.p./č.o. | P1 | SEC | UNI | | | | | | | |
| | | | | | | Fixed | | RJ-45 | | | | | | | |
| KIMFIDD_4011 | | GRC | Lípa | Lípa | 276 | x | Profil 5 | SEC1 | SLA2 | 4M | PROAKT-ANO | x | 2700,- | 14400,- | 46800,- |

Příloha č. 3 – Stanovení dostupnosti Části 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 a 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 |
| | 99,500% | 0,06*R* Měsíční paušál poskytované Služby |
| | 99,900% | 0,07*R* Měsíční paušál poskytované Služby |
| | 99,99% | 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

Za Poskytovatele

| jméno | e-mail | telefon |
|---------------|------------------------------|-----------|
| Jiří Kutílek | jiri.kutilek@dialtelecom.cz | 226204204 |
| Tomáš Strašák | Tomas.strasak@dialtelecom.cz | 226204710 |

Za Objednatele

| | jméno | e-mail | telefon |
|-----|---------------|----------------------|-------------|
| GŘC | Pavel Pelant | pelant@cs.mfcr.cz | 724 127 733 |
| MF | Luděk Novotný | ludek.novotny@mfcrcz | 257 042 978 |

Oprávněné osoby pro kontrolu Podkladů pro vyúčtování

Za Poskytovatele

| jméno | e-mail | telefon |
|-------------------|----------------------------------|-----------|
| Daniela Strnadová | daniela.strnadova@dialtelecom.cz | 226204723 |
| Jitka Pinkasová | jitka.pinkasova@dialtelecom.cz | 226204322 |

Za Objednatele

| | jméno | e-mail | telefon |
|-----|--------------|-------------------|-------------|
| GŘC | Tomáš Zbytek | zbytek@cs.mfcr.cz | 602 292 119 |

Oprávněné osoby pro technické a provozní záležitosti

Za Poskytovatele

| jméno | e-mail | telefon |
|---------------|------------------------------|-----------------|
| Marek Šťastný | marek.stastny@dialtelecom.cz | 226204144 |
| Marta Černá | marta.cerna@dialtelecom.cz | 226204620 |
| dispečink | dispečink@dialtelecom.cz | 226204222 (333) |

Za Objednatele

| | jméno | e-mail | telefon |
|-----|---------------|----------------------|-------------|
| GŘC | Tomáš Zbytek | zbytek@cs.mfcr.cz | 602 292 119 |
| MF | Petr Novák | Petr.Novak@mfcrcz | 257 044 095 |
| MF | Daniel Hetzer | Daniel.Hetzer@mfcrcz | 257 044 027 |

Příloha č. 5 Servisní podmínky

| | |
|---|--|
| 1 | Předání služby |
| 2 | Datum zřízení |
| 3 | Garantovaná dostupnost služby |
| 4 | Plánované práce a nouzové zásahy |
| 5 | Hlášení poruch |

Službami se pro účely těchto podmínek se rozumí produkty služeb elektronických komunikací a činnosti, k jejichž poskytování se Dial Telecom zavázal ve Smlouvě nebo Produktové specifikaci, kterou smluvní strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou služby poskytovány a zároveň, kde se Dial Telecom zavázal k poskytování garance kvalitativních parametrů. Pro odstranění všech pochybností, smluvní strany se zavazují a prohlašují že:

1 Předání služby

1.1 Datum zřízení služby ("Datum RFS") je specifikováno v bodu 3.3 těla smlouvy

1.2 Účastník předá Dial Telecomu během dvou (2) pracovních dnů po přijetí předávacího protokolu:

- potvrzení o přijetí služby (formou podpisu a předání předávacího protokolu Dial Telecomu) nebo
- odmítnutí služby, pokud služba nebude plně funkční (Účastník nicméně nemá právo odmítnout službu pro nepodstatnou poruchu nebo nedostatek, které nemohou způsobit nefunkčnost Služby). V takovém případě je Účastník povinen popsat nedostatky a neshody během dvou (2) pracovních dnů od obdržení předávacího protokolu v rámci oznámení o odmítnutí převzetí služby. Doba od předání služby do doručení odmítnutí služby Dial Telecomu se nezapočítává z hlediska sankcí za nedodržení RFS do lhůt plnění RFS. Pokud Dial Telecom dostane oznámení o odmítnutí převzetí služby od Účastníka, provede Dial Telecom v rozumné míře takové práce, které jsou nutné pro odstranění nedostatků, s nimiž byl seznámen. Po dokončení těchto prací zopakuje Dial Telecom testy, aby prověřil, že parametry a funkčnost zřizované služby jsou ve shodě s parametry uvedenými na předávacím protokolu a objednávkou předávané služby.

1.3 Datum, ke kterému Účastník službu převezme (nebo datum kdy je možné usuzovat, že Účastník službu přijal, k čemuž dochází zejména tehdy, pokud Účastník v rozporu se smlouvou odmítne službu převzít; v takovém případě se má za to, že služba byla Účastníkem převzata), je datum RFS definované v tomto odstavci 1. Dial Telecom je oprávněn začít fakturovat každou službu, která byla Účastníkem převzata.

2 Datum zřízení

2.1 U všech dodávaných služeb provede Dial Telecom zřízení služby k datu, na němž se strany dohodly. Pokud je datum zřízení služby (RFS) zpožděno oproti dohodnutému datu zřízení služby z důvodů na straně Dial Telecomu, je Účastník odškodněn dle bodu 7.1 těla smlouvy

3 Garantovaná dostupnost služby

3.1 Garantovaná dostupnost služby je definována v příloze č. 3.

3.2 Do měsíční nedostupnosti služby nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady ve službě vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- Účastník požaduje od Dial Telecomu otestování služby, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
- Služba je změněna nebo upravena na pokyn Účastníka a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry služby definované tímto SLA nemohou být splněny.
- V případě zásahu vyšší moci;
- Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků v rámci služby nebo zařízení způsobených Účastníkem např. výpadek napájení v lokalitě u Účastníka.
- Doba po kterou prokazatelně Účastník nedokáže zajistit přístup k zařízení pro provozování služby pro zástupce Dial Telecomu nebo pro osoby pověřené Dial Telecomem, aby provedli opravu poruchy.
- Účastník nedokáže zajistit dostupnost technické kontaktní osoby nebo kontaktní osoby pro eskalaci nebo písemně neinformuje o změně této kontaktní osoby a tímto opomenutím dojde ke zdržení odstranění poruchy.
- Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Účastníkem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Dial Telecomem.
- Plánované práce dle této dohody.
- Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Účastníka delší než 30 minut.

4 Plánované práce a nouzové zásahy

4.1 Účastník dostane faxem nebo emailem přehledné a včasné upozornění od Helpdesku Dial Telecomu o plánovaných výpadcích na některých službách z důvodů údržby nebo jiných prací (včetně měření, řešení výpadků a upgrade technického vybavení) – „plánované práce“. Účastník je upozorněn na plánované práce alespoň 7 dní před započítáním prací. Plánované práce jsou vyřazeny z výpočtů garantované dostupnosti služby, pokud (a pouze do tohoto rozsahu) nepřesáhnou 12 hodin reálné nedostupnosti v kalendářním roce. Výjimkou z povinnosti upozornění v termínech

uvedených v této dohodě je řešení nouzových zásahů, kdy je Účastníkovi poskytnuto v rozumné míře tolik informací, kolik je možné. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).

- 4.2 Dial Telecom informuje Účastníka pouze o takových plánovaných pracích, které ovlivní nebo mohou ovlivnit provoz služeb Účastníka.
 - 4.3 Všechny plánované práce nebo nouzové zásahy jsou prováděny takovým způsobem, aby způsobily minimální přerušení provozu na kterékoliv službě. Výpadky z důvodů nouzových zásahů jsou zahrnuty do výpočtů garantované dostupnosti služby.
 - 4.4 Upozornění o plánovaných pracích nebo naléhavých zásazích budou posílány na kontaktní osobu uvedenou v produktové specifikaci a eskalační kontaktní osobu uvedenou v produktové specifikaci. Upozornění budou zaslána na email a fax, pokud budou obě tyto položky v produktové specifikaci vyplněny. Účastník je povinen poslat potvrzení o přijetí informace týkající se plánované práce na email helpdesk@dialtelecom.cz nejpozději do 1 pracovního dne od obdržení upozornění z Dial Telecomu, že jsou tyto práce plánovány. V případě, že Dial Telecom do 1 pracovního dne neobdrží písemný nesouhlas s provedením plánované práce, budou práce považovány za schválené a bude se k nim přistupovat jako k plánovanému zásahu.
- 5 Hlášení poruch
- 5.1 Přijetí poruchy

Helpdesk Dial Telecomu provozuje Helpdesk pro přijímání informací o poruchách okruhů v režimu 24*7*365 na telefonním čísle +420 226 204 400. Účastník musí používat toto kontaktní číslo pro ohlášení poruchy, jinak Dial Telecom nemůže garantovat parametry SLA. Ohlášení poruchy služby je prováděno dle následující procedury:

Účastník:

- Sdělí svou identifikaci (jméno/společnost/adresa)
- Sdělí číslo příslušné služby uvedené na předávacím protokolu příslušné služby
- Poskytne informace týkající se poruchy
- Odsouhlasí začátek poruchy s operátorem Dial Telecomu

Operátor Dial Telecomu:

- Sdělí svou identifikaci
- Potvrdí převzetí poruchy od Účastníka
- Odsouhlasí začátek poruchy s Účastníkem
- Vloží data do nového trouble ticketu (TT) a sdělí číslo TT Účastníkovi

Pokud Účastník nezná přesné číslo služby a operátor Dial Telecomu musí službu identifikovat dotazem z databáze, je za začátek poruchy pro účely kalkulace SLA považován čas, kdy byla služba plně identifikována.

5.2 Odpověď na ohlášení poruchy a diagnostika

Po získání dostatečných informací z relevantního oddělení pro řízení sítě a z monitorovacího centra nebo jiných oddělení zapojených do řešení poruchy poskytne zaměstnanec Dial Telecomu řešící poruchu následující informace kontaktní osobě Účastníka:

- Sdělí svou identifikaci a název svého oddělení
- Číslo příslušné služby, jak je uvedeno na předávacím protokolu
- Číslo poruchy (číslo trouble ticketu)
- Začátek poruchy odsouhlasený Účastníkem
- Důvod výpadku, pokud je v daný okamžik znám (zpravidla porucha zařízení, výpadek trasy mimo území České republiky,...)
- Informace o krocích podniknutých k opravě poruchy (založeno na výsledcích diagnostiky, například: nutnost poslat techniky Dial Telecomu, aby mohla být lokalizována nebo opravena porucha na koncovém bodě v lokalitě Účastníka) a očekávanou dobu trvání výpadku.

Tyto informace budou poskytnuty Účastníkovi dohodnutým způsobem telefonicky, faxem nebo emailem. Doba pro poskytnutí těchto informací je stanovena na 1 hodinu.

5.3 Odstranění poruchy

Porucha je odstraněna, když je služba obnovena, tedy když jsou všechny parametry služby plně ve shodě s parametry uvedenými v technické specifikaci služby a když je Účastník informován Dial Telecomem, že porucha byla odstraněna. Pro účely stanovení doby trvání poruchy je za konec poruchy považován čas, kdy je kontaktní osobě Účastníka oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Účastníka nedostupná, není doba strávená pokusy o navázání spojení s kontaktní osobou Účastníka započtena do doby trvání poruchy. V tomto případě je za konec poruchy považován čas, kdy byla porucha odstraněna a byla započata snaha o kontaktování kontaktní osoby Účastníka, aby mohlo být odsouhlaseno ukončení poruchy. Po ohlášení ukončení poruchy, musí kontaktní osoba Účastníka jasně projevit svůj souhlas nebo nesouhlas, že došlo k odstranění poruchy. Pokud Účastník do 1 hodiny po ohlášení odstranění závady nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění závady a že služba je plně funkční. Pokud Účastník a operátor Dial Telecomu nedojdou k souladu v otázce, zda byly všechny technické parametry služby obnoveny (zda je možné poruchu odstranit), budou uplatněny eskalační procedury. Jakmile je odsouhlaseno s Účastníkem, že porucha byla odstraněna, bude Účastníkovi faxem nebo emailem odeslána „Zpráva o odstranění poruchy“. Zpráva bude obsahovat:

- Jméno a oddělení operátora Dial Telecomu
- Číslo příslušné služby, které je uvedeno na předávacím protokolu (produktové specifikaci)
- Číslo poruchy (číslo Trouble Ticketu)
- Začátek poruchy odsouhlasený Účastníkem
- Důvod výpadku, pokud je v daný moment znám (zpravidla: porucha zařízení, poruchy trasy mimo území České republiky ...atd.)
- Účastníkem odsouhlasené odstranění poruchy
- Textová poznámka v případě nutnosti dalšího vysvětlení

5.4 Dial Telecom má právo účtovat Účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a s odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Dial Telecomu, nebo že závadu zavinil Účastník, případně že závada vůbec nenastala.

5.5 Eskalační procedury: Helpdesk Dial Telecomu má k dispozici kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby mohly být předány Účastníkovi. Tyto informace může Účastník využít zejména pokud Účastník není spokojen s úrovní služeb poskytnutých pracovníky první kontaktní úrovně nebo je první kontaktní úroveň z nějakého důvodu nedostupná.

Eskalační kontakty:

| Eskalační úroveň | Osoba | Funkce | Email | Telefonní # |
|------------------|-------------------|----------------------|----------------------------------|------------------|
| Úroveň 1 | Petr Procházka | Vedoucí NOC | petr.prochazka@dialtelecom.cz | +420 226 204 106 |
| Úroveň 2 | Jakub Valenta | Manager velkoobchodu | jakub.valenta@dialtelecom.cz | +420 226 204 208 |
| Úroveň 2 | Jiří Kutílek | Manager obchodu | jiri.kutilek@dialtelecom.cz | +420 226 204 204 |
| Úroveň 3 | Ingrid Ledererová | Technická ředitelka | Ingrid.ledererova@dialtelecom.cz | +420 226 204 304 |

Příloha č. 6 Katalogový list Služby

| | |
|-------------------------------|---|
| Označení služby | IP MPLS VPN |
| Stručný popis služby | Připojení lokality do prostředí IP MPLS VPN. |
| Popis vlastnosti služby | <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"> • Služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného Zadavatelem/Pověřujícím zadavatelem (dále také „Koncový uživatel“) • Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz. • Nedílnou součástí služby musí být koncové zařízení (CPE) spravované operátorem. • Předávacím rozhraním služby je/jsou Ethernet port/porty koncového zařízení. • 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) |
| Použitelné technologie | <p>Pro realizaci služeb IP MPLS VPN je požadováno použití výhradně těchto přenosových technologií:</p> <ul style="list-style-type: none"> - metalická vedení - optická vedení - radiové spoje <ul style="list-style-type: none"> o pro služby s parametrem SLA 99,5 % a vyšším musí být použita technologie pracující na kmitočtech s individuálním oprávněním v případě, že si to vyžadají podmínky v dané lokalitě – např. míra zarušení o technologie pracující v pásmech se všeobecným oprávněním je povoleno používat pouze pro služby s parametrem SLA nižším než 99,5 % |
| 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 | 150 kalendářních dní |

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

| | |
|-------------|--|
| K6 | „do“ 16/1 kbit/s - Dostupné QoS profily: o Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 128k K8 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 128 kbit/s - Dostupné QoS profily: o Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 256k K9 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 256 kbit/s - Dostupné QoS profily: o Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 512k K10 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 512 kbit/s - Dostupné QoS profily: o Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 1M K11 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny |
| 2M K12 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 2 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny |
| 4M K13 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 4 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny |
| 6M K14 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 6 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny |
| 8M K15 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 8 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny |
| 10M K16 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 10 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny |
| 12M K17 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 12 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny |
| 14M K18 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 14 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny |
| 16M K19 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 16 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny |
| 18M K20 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 18 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny |
| 20M K21 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 20 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny |
| 25M K22 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 25 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny |
| 30M K23 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 30 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny |
| 35M K24 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 35 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny |
| 40M K25 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 40 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny |
| 45M K26 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 45 Mbit/s - Dostupné QoS profily: |

| | | |
|-------------|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 50M K27 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 50 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 60M K28 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 60 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 70M K29 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 70 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 80M K30 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 80 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 90M K31 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 90 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 100M K32 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 100 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 120M K33 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 120 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 140M K34 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 140 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 150M K35 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 150 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 200M K36 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 200 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 250M K37 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 250 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 300M K38 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 300 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 350M K39 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 350 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 400M K40 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 400 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 500M K41 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 500 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 600M K42 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 600 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 700M K43 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 700 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 800M K44 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 800 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 900M K45 | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 900 Mbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny |
| 1G | | <p>Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Gbit/s</p> |

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

| Doplňkové služby | | |
|-------------------------|----------------------------|---|
| Název skupiny parametrů | Kód parametru ID Parametru | Popis |
| Performance monitoring | PERF-NE PER0 | Monitorování výkonnostních charakteristik není požadováno |
| | PERF-ANO PER1 | Součástí služby je monitorování výkonnostních charakteristik - monitorované parametry jsou závislé na parametrické konektivní službě |

| | | |
|-------------------|--------------------|--|
| Proaktivní dohled | PROAKT-NE PRO0 | Konektivní služba není proaktivně dohledována - operátor negarantuje proaktivní zahájení odstraňování závady |
| | PROAKT-ANO PRO1 | Konektivní služba je proaktivně dohledována operátorem - operátor zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby - operátor informuje zástupce uživatele o incidentu na službě do 30 minut od vzniku incidentu |
| IPv6 VPN | IPv6-NE IPV0 | Služba IP MPLS VPN nepodporuje využití adresního prostoru IPv6 |
| | IPv6-ANO IPV1 | Služba IP MPLS VPN podporuje využití adresního prostoru IPv6 |

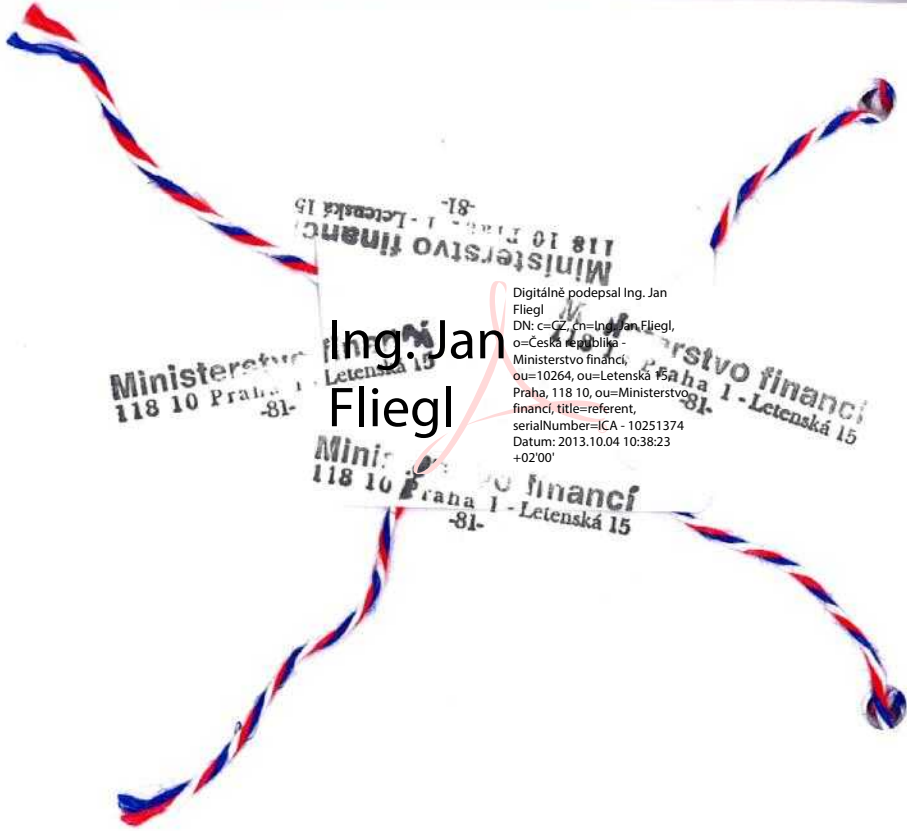
Rámcové požadavky na kvalitu služeb QoS jsou uvedeny níže:

| | |
|-------------------------|--|
| Označení služby | IP MPLS VPN - QoS |
| 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: - Class A – real-time (např. VoIP) - Class B – signalizace - Class C – kritické aplikace (např. video, videokonference, klíčové systémy) - Class D – aplikační třída 2 - Class E – aplikační třída 3 - 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"> - Garance performance (výkonnostních) parametrů je možná pouze v kombinaci s objednááním doplňkové služby „Performance monitoring“. Bez této doplňkové služby jsou hodnoty, uváděné u jednotlivých tříd pouze orientační. - V případě objednání doplňkové služby „Performance monitoring“ dochází k rozšíření SLA i na uvedené performance parametry jednotlivých tříd. <ul style="list-style-type: none"> o Parametry jsou garantovány v případě, že provoz, generovaný koncovým uživatelem nepřesáhne 90 % celkové kapacity VPN přípojky. - Šířka pásma každé jednotlivé třídy je zadávána v % z celkové kapacity VPN přípojky. - Minimální kapacita je 5 % z celkové kapacity přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s. - Šířku pásma jednotlivých tříd je možné měnit po 5 % kapacity VPN přípojky. - Součet kapacit všech tříd je 95 %. 5% kapacity linky je vyhrazeno pro kontrolní provoz poskytovatele. |
| Performance parametry | Performance PPAR | <p>V rámci QoS modelu jsou za performance parametry považovány</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zpoždění (Latency) - JITTER (variabilita zpoždění) - Ztrátovost paketů (Packet Loss) <p>Všechny hodnoty jsou měřeny pro smyčku (jedná se o obousměrné hodnoty)</p> |
| Měření performance parametrů | Měření perf MPPA | Měření performance parametrů probíhá mezi CPE (koncovým zařízením) umístěným v lokalitě zakončení služby MPLS IP VPN a sondou, umístěnou v páteřní síti |

| | | poskytovatele. |
|-----------|-----------------|--|
| QoS třídy | Class A CLS1 | <ul style="list-style-type: none"> - Real-time třída, určená pro provoz IP telefonie - Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s - Maximální šířka pásma třídy je 50 % celkové kapacity VPN přípojky - Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> o Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby) o Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro služby asymetrické) o JITTER – 30 ms o Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby) o Zpoždění – 70 ms (platí pro asymetrické služby) - Uvedené hodnoty platí v případě vytižení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B. |
| | Class B CLS2 | <ul style="list-style-type: none"> - Prioritní třída, určená pro například pro přenášení VoIP signalizace (vyžaduje-li koncový uživatel pro signalizaci samostatnou třídu) - Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s - Maximální šířka pásma třídy je 20 % celkové kapacity VPN přípojky - Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> o Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby) o JITTER – 30 ms o Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby) - Uvedené hodnoty platí v případě vytižení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B. |
| | Class C CLS3 | <ul style="list-style-type: none"> - Prioritní třída, určená pro Business Critical aplikace - Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s - Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> o Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro symetrické služby) o JITTER – není garantován o Zpoždění – 200 ms (platí pro symetrické služby) - Uvedené hodnoty platí v případě vytižení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B. |
| | Class D CLS4 | <ul style="list-style-type: none"> - Prioritní třída, určená pro Business aplikace - Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s - Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> o Ztrátovost paketů – není garantována o JITTER – není garantován o Zpoždění – 250 ms (platí pro symetrické služby) - Uvedené hodnoty platí v případě vytižení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B. |
| | Class E CLS5 | <ul style="list-style-type: none"> - Prioritní třída, určená pro ostatní aplikace - Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity |

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



Ministerstvo financí
118 10 Praha 1 - Letenská 15
-81-

Ing. Jan
Fliegl

Digitálně podepsal Ing. Jan
Fliegl
DN: c=cz, cn=Ing. Jan Fliegl,
o=Ceska republika -
Ministerstvo financí,
ou=10264, ou=Letenská 15, ou=Praha, 118 10, ou=Ministerstvo
financí, title=referent,
serialNumber=ICA - 10251374
Datum: 2013.10.04 10:38:23
+02'00'

Ministerstvo financí
118 10 Praha 1 - Letenská 15
-81-