

# 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/ 122/2013**

*Toto číslo uvádějte při fakturaci*

## Smlouva

### Poskytování IP MPLS datové služby pro regionální pracoviště AO – Hradec Králové

uzavřená na základě výsledků veřejné zakázky malého rozsahu č.j. **MF-110152/2013/33**  
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, ředitel odboru 33  
(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MF**“)

a

#### B. Poskytovatel

Obchodní název: ha-vel internet s.r.o.  
Se sídlem: Olešní 587/11A, 712 00 Ostrava – Muglinov  
Zastoupená: Ing. Pavel Halfar, jednatel společnosti  
IČO: 253 54 973  
DIČ: CZ 253 54 973  
Bankovní spojení: PPF Banka  
číslo účtu: 6666666666/6000  
tel.: 552 305 305  
fax: 552 305 306

(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 prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3 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 služby blíže touto Smlouvou definované tak, aby tato mohla být využívána Objednatelem.
- 2.2 Závazek Objednatele za poskytnutou službu zaplatit dohodnutou cenu.

## 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Smluvní strany se dohodly, že na základě této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat Objednateli službu elektronických komunikací (dále jen „**Služba**“), Objednatel bude za Službu platit Poskytovateli dohodnutou cenu.
- 3.2 Specifikace Služby, lokality, 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. ledna 2014 od 00,00 hodin**. Poskytovatel se zavazuje, že před zahájením poskytování Služby bude o připravenosti k zahájení informovat oprávněného zástupce Objednatele uvedené 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 je v rámci Služby oprávněn 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 bodě 3.3. této Smlouvy.
- 4.2 Místem plnění je Eliščíno nábřeží 375/1, Hradec Králové.

## 5. PRÁVA DUŠEVNÍHO A JINÉHO VLASTNICTVÍ

- 5.1 Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění dle této Smlouvy je bez právních vad, zejména že není a nebude zatížen žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul jakýkoliv finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany. V případě, že bude toto oznámení

nepravdivé, je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového jednání, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

## 6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Cena Služby, tj. celková cena předmětu Smlouvy **za roční plnění**, bez instalačního poplatku, činí:

– **32.400,- Celkem v Kč bez DPH**

6.2 V rámci Ceny Služby se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli jednorázově Cenu za instalační poplatky a hradit Poskytovateli Měsíční cenu vždy za uplynulý kalendářní měsíc po celé období trvání Smlouvy ve výši:

6.2.1 Cena za instalační poplatek:

– **0,- Celkem v Kč bez DPH**

6.2.2 Měsíční cena:

– **2.700,- Celkem v Kč bez DPH**

6.3 Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

6.4 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. V ceně jsou zohledněny náklady Objednatele související s dodávkou energie pro naplnění účelu Smlouvy.

6.5 Poskytovatel bude vystavovat daňové doklady (faktury) zahrnující Cenu za relevantní instalační poplatky a Měsíční cenu jednotlivě na vrub Objednatele.

6.6 Poskytovatel je povinen vystavit a doručit nebo zpřístupnit elektronicky Objednateli nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů po ukončení příslušného zúčtovacího období Podklad pro vyúčtování ceny (dále jen „**Podklad**“) za Službu a dané zúčtovací období poskytnuté. Součástí Podkladu musí být i uvedení skutečně dosažených dostupností Služby.

6.7 Objednatel je po doručení Podkladů povinen nejpozději do tří (3) pracovních dnů odsouhlasit Podklad nebo doručit Poskytovateli připomínky k danému Podkladu. Na základě těchto připomínek může Poskytovatel upravit dané vyúčtování ceny za příslušné zúčtovací období, pokud uzná tyto připomínky jako oprávněné. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele vystavit daňový doklad v řádném termínu v souladu s příslušnými právními předpisy. Doručením či nedoručením připomínek ze strany k příslušnému Podkladu nejsou dotčena práva Objednatele 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.

6.8 Právo fakturovat předmět plnění Poskytovateli vzniká po ukončení příslušného zúčtovacího období (kalendářní měsíc) na základě odsouhlaseného Podkladu.

6.9 Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.

6.10 Měsíční ceny (včetně ceny za instalační poplatek dle bodu 6.2.1) jsou vždy splatné na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „Faktura“) vystavených Poskytovatelem na fakturační adresu:

– Ministerstvo financí, Letenská 15, 118 10 Praha 1, IČ 00006947

A také (nebo pouze) zaslané elektronicky e-mailem na adresu :

– podatelna@mfcz.cz

6.11 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 1.12. do 31.12. bude vypořádáno v následujícím fakturačním období.

6.12 Vystavená Faktura musí obsahovat:

6.12.1 rozepsané položky předmětu plnění přesně dle Smlouvy (měsíční cena, případně cenu za instalační poplatek a to v Kč bez DPH, DPH v Kč a cena v Kč včetně DPH).

6.12.2 případné smluvní pokuty s uvedením skutečně dosažených dostupností Služby,

6.12.3 zakázkové číslo Smlouvy,

6.12.4 číslo účtu Poskytovatele,

6.12.5 veškeré náležitosti dle § 28, odstavec 2, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,

6.12.6 náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 13a obchodního zákoníku

6.12.7 nedílnou součástí Faktury bude v případech zavádění Služby (či jiném změnovém řízení) Předávací protokol, který musí obsahovat jednoznačnou identifikaci Služby a datum jejího zprovoznění, podepsaný oprávněnou osobou za Objednatele, nebo jí jmenovaným zástupcem.

6.13 Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti (např. nesprávné údaje, chybějící Předávací protokol, apod.), je Objednatel oprávněn ji vrátit Poskytovateli ve lhůtě splatnosti, aniž by došlo k prodlení s její úhradou. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne ode dne doručení opravené Faktury Objednateli.

## 7. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ POKUTY

7.1 V případě nedodržení termínu zahájení poskytování Služby se stanoví smluvní pokuta ve výši jednoho Měsíčního paušálu dotčené Služby (viz **Příloha č.2**) za každý den prodlení s jejím zahájením. Tato smluvní pokuta se nevztahuje na případ, kdy prodlení Poskytovatele bylo způsobeno Objednatelem.

7.2 V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv povinnosti v termínu vyplývajícím z této smlouvy či právních předpisů má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z měsíční ceny předmětu plnění včetně DPH za každý i započatý den prodlení. Ustanovení tohoto odstavce se neuplatní v případě, že za porušení povinností Poskytovatele je stanovena jiná speciální sankce, např. smluvní pokuta za nedodržení kvality Služby dle Přílohy č. 3 této Smlouvy nebo smluvní pokuta za nedodržení termínu zahájení poskytování Služby dle bodu 7.1 Smlouvy.

- 7.3 Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Objednatel je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí nařízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, v platném znění.
- 7.4 Jakékoliv omezování výše případných sankcí se nepřipouští.
- 7.5 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v případě neposkytnutí požadované součinnosti, vymezené ve Smlouvě. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy.
- 7.6 Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje 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 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 v důsledku neodborné či nesprávné montáže technologií a zařízení v místě plnění.

## 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 (viz **Příloha č. 4**). Lhůty vyplývající z tohoto ustanovení jsou stanoveny následně:
- pro povinnost informovat Objednatele o plánovaných odstávkách je stanovena jako nejzazší možná lhůta 10 kalendářních dnů před konáním plánované odstávky
  - o neplánovaném výpadku je Poskytovatel povinen informovat Objednatele neprodleně po zjištění výpadku.
- 8.2 Objednatel má povinnost informaci o plánované odstávce Služby potvrdit a odsouhlasit resp. domluvit s Poskytovatelem náhradní termín, nejpozději do dvou pracovních dnů od obdržení informace.
- 8.3 Objednatel má právo požadovat kvalitativní a kvantitativní změny Služby, a to způsobem a postupem uvedeným v této Smlouvě.
- 8.4 Poskytovatel je povinen do 30 dní po ukončení poskytování Služby bezplatně odstranit veškerá jím instalovaná technická zařízení v místě plnění této Služby. Objednatel je povinen poskytnout nezbytnou součinnost.

8.5 Veškeré technologie a zařízení instalované v objektech Objednatele sloužit výhradně pro potřeby Objednatele a s ohledem na charakter poskytované Služby.

## 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 služby 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 rušení stávající Služby, změna parametrů Služby. Objednatel (je oprávněn využít institutu změnového řízení pro uzavření dodatku této Smlouvy v návaznosti na změny legislativy, organizační změny a změny dané požadavkem na změnu parametrů Služby (např. rozšíření šířky pásma, změna SLA, QOS a další).

11.2 Změnové řízení bude v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, a se řídí následujícími pravidly:

11.2.1 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 jednoznačný identifikátor Služby a datum ukončení příslušného plnění.

11.2.2 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 a Objednatelem 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 Poskytovateli v souvislosti s touto smlouvou;
- 13.3.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
- 13.3.3 veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskyvatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

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

- 13.4.1 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskyvatele,
- 13.4.2 u nichž je Poskyvatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
- 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 a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.

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

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

13.8 Poskyvatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele 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 písemnou výpovědí, s dvouměsíční 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 jejích příloh (bez VOP) na straně jedné a textem VOP na straně druhé, mají přednost ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh (bez VOP).

16.7 V případě rozporu mezi ustanoveními příloh této Smlouvy a textem v těle této Smlouvy mají přednost ustanovení v těle této Smlouvy.

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**  
V Praze dne 20. 12. 2013

ha-vel internet s.r.o.  
Ing. Pavel Halfar

jednatel společnosti ha-vel internet s.r.o.

**ha-vel**  
FUTURE OF COMMUNICATION

ha-vel internet s.r.o.  
Olešní 587/11A, 712 00 Ostrava - Hrapštinov  
IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, www.ha-vel.cz

**Objednatel**  
V Praze dne 20. 12. 2013

Česká republika – Ministerstvo financí  
Ing. Luděk Novotný  
ředitel odboru 33  
Ministerstvo financí  
118 10 PRAHA 1 - Letenská  
-29-

**Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o. (dále jen „Podmínky“) vydané s účinností od 1. 8. 2013.**

**Obecná část Podmínek**

**1. Předmět Podmínek**

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

**2. Definice pojmů**

- 2.1 **Data** jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.2 **Koncové zařízení** je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Účastník využívá poskytované Služby. Pro účely Podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem.
- 2.3 **Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele dle Specifikace.
- 2.4 **Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.
- 2.5 **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle Obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb. v platném znění), Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou, notářsky ověřenou plnou moc.
- 2.6 **Poskytovatel** je společnost ha-vel internet s.r.o., která je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě oznámení o podnikání doručeného Českému telekomunikačnímu úřadu dne 1.5.2005 v souladu s § 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- 2.7 **Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb. Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za Pověřeného zástupce osobu podle Obchodního zákoníku §15.
- 2.8 **Přípojka** je soubor technických prostředků připojujících Telekomunikační zařízení Účastníka k Síti Poskytovatele. Součástí přípojky je zpravidla: Přístupový okruh Přípojné vedení; Koncové zařízení.
- 2.9 **Přípojné vedení** je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.
- 2.10 **Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.
- 2.11 **Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.12 **Revizí Podmínek** se rozumí změna jejich formy nebo textu, popřípadě jejich rozšíření, které nemá za následek zhoršení Podmínek pro Účastníka.
- 2.13 **Revolving** představuje možnost prodloužení doby platnosti Služby tím způsobem, že v případě poskytování Služeb na dobu určitou, pokud žádá ze smluvních stran nedoručí druhá straně nejpozději dva měsíce před uplynutím sjednané doby doporučeným dopisem písemný projev vůle Službu neprodlovovat, platí nevyratitelná právní domněnka, že strany se dohodly Službu prodloužit vždy o dalších 12 měsíců, není-li ve Specifikaci služby uvedeno jinak. Takto může dojít k prodloužení Služby a tím i Smlouvy i opakovaně.
- 2.13.1 Je-li ve Specifikaci, v části Ostatní smluvní ujednání, uveden pojem **výpověď** s časovým údajem, představuje tento časový údaj u smluv uzavřených na dobu určitou lhůtu, kdy nejpozději před uplynutím doby určité může kterákoliv smluvní strana doručit druhé straně projev vůle Smlouvu dále neprodlovovat ve smyslu čl. 2.13 těchto Podmínek.
- 2.14 **Síť** je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele.
- 2.15 **Služba** je veřejně dostupná služba nebo soubor služeb elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.16 **Smlouva** je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.17 **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, Ceník, aj. dokumenty příslušející k Službě.
- 2.18 **Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Přípojky (umístěním a provozováním Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).
- 2.19 **Specifikace Služby** (dále jen „Specifikace“) je oboustranně podepsaný dokument popisující konkrétní obchodní, technické a servisní podmínky Služby pro daného Účastníka.
- 2.20 **Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací.
- 2.21 **Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, která užívá Službu, a která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu. V dokumentech označování též jako „Klient“.
- 2.22 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.23 **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické závady na zařízení a síti jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a závady v dodávce elektrické energie.
- 2.24 **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Služby. Závadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.
- 2.25 **Změnou Podmínek** je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.
- 2.26 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.

- 2.27 **Minimální měsíční plnění** (dále též jen MMP) je pevná měsíční částka sjednaná mezi Účastníkem a Poskytovatelem v příslušné Specifikaci Služby. Podpisem příslušné Specifikace služby se Účastník zavazuje čerpat minimálně měsíčně objem služeb, odpovídající MMP.
- 2.28 **Měsíční poplatek za vedení SIM karty** je u služby ha-loo mobil poplatek Poskytovateli za udržování a správu SIM karty Účastníka.
- 2.29 **Měsíční paušál pro služby ha-loo** představuje měsíční poplatek za služby v rámci akčních prodejních balíčků či za služby, agregované do prodejních balíčků Poskytovatele. Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz), stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.30 **Datové balíčky u služby ha-loo mobil** jsou samostatně prodejné objemy dat, případně jejich kombinace se službami, přičemž pro jejich využití platí, že Účastník musí mít od Poskytovatele povoleno využívání přenosu Dat (musí být vždy samostatně posouzeny Poskytovatelem). Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz), stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.31 **Datový provoz** u služby ha-loo mobil znamená přenos Dat prostřednictvím služby ha-loo mobil Poskytovatele. Přenos dat je podmíněn schválením a aktivací služby od Poskytovatele, který je navíc oprávněn v případě potřeby požadovat po Účastníkovi složení kauce, či aktivaci služby odmítnout. Ceny za službu jsou definovány Ceníkem služeb, případně Prodejními balíčky.
- 2.32 **Hlasový roaming**, je-li služba poskytována, představuje poskytování hlasových služeb mimo území ČR, případně v hraničních oblastech ČR, je-li jako operátor sítě zvolen zahraniční operátor mající v dané oblasti pokrytí.
- 2.33 **Datový roaming**, je-li služba poskytována, představuje poskytování datových služeb mimo území ČR, případně v hraničních oblastech ČR, je-li jako operátor sítě zvolen zahraniční operátor mající v dané oblasti pokrytí.
- 2.34 **Prodejní balíčky** znamenají kombinace služeb či objemů služeb pro definované období či definovaný objem. Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz), stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.35 **Neomezené volání a SMS** představuje balíček neomezeného volání a zaslání SMS v daném měsíci na všechna geografická a mobilní čísla v rámci ČR. Poskyvatel může zablokovat službu bez udání důvodu a bez náhrady zejména v případě zneužívání služby nad rámec osobní potřeby.

### 3. Práva a povinnosti smluvních stran

#### 3.1 Poskyvatel je povinen:

- zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskyvatel má právo odmítnout žádost žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;
- na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;
- zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;
- oznámít, je-li to možné, v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskyvatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 5.3, 5.4 a 5.7 těchto Podmínek;
- oznámít Změnu Podmínek, která pro Účastníka představuje zhoršení Podmínek, předem Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc, a současně jej informovat o jeho právu Smlouvu vypovědět bez jakékoli sankce. Oznámení provede Poskyvatel elektronickou poštou na emailovou adresu Účastníka uvedenou ve Smlouvě. Revize podmínek nemusí být oznamována předem.

#### 3.2 Účastník je povinen:

- řádně hradit vyúčtovanou cenu za Službu;
- zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
- zajistit písemný Souhlas vlastníka objektu. Pokud je Přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit také pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění Telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka. Poskyvatel přikročí ke zřizování Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci; pokud je kterýkoliv souhlas dle tohoto odstavce následně odvolán nebo pozbuje platnosti, může Poskyvatel omezit, pozastavit nebo ukončit poskytování Služby. Poskyvatel přitom neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé v této souvislosti Účastníkovi;
- nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby;
- oznamovat bez zbytečného odkladu na oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Sítě Poskytovatele;
- vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
  - dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnáče napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
  - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;
  - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
  - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
  - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby u Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník;
  - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti;
  - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;

- umožnit sdílení funkčního souboru zařízení instalovaného Poskytovatelem dalším Účastníkům a umožnit Poskytovateli přístup k funkčnímu souboru zařízení za účelem instalace kabelových svodů pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných Služeb;
- g) neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to zejména o změně jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
- h) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
- i) zabezpečit Telekomunikační zařízení umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.

#### 4. Cena Služeb, platební podmínky

- 4.1 Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku Služeb platném ke dni podpisu smlouvy. Ceník Služeb je k dispozici na [www.ha-vel.cz](http://www.ha-vel.cz), popřípadě u kontaktní osoby Poskytovatele. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 4.6.
- 4.2 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:
- a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;
  - b) datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání Služby zákazníkovi nebo vystavením daňového dokladu. Dále se na základě této Smlouvy poskytují dílčí měsíční plnění, dle § 21 Zákona o DPH. Za zdanitelné plnění se považuje první den běžného měsíce.
  - c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
  - d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;
  - e) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem. Přesné termíny vyúčtování cen za poskytování Služby musí být uvedeny ve Smlouvě.
- 4.3 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 4.4 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěně.
- 4.5 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele na základě Účastníkem podepsaného předávacího protokolu.
- 4.6 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovomého, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby, avšak pouze s písemným souhlasem Účastníka.
- 4.7 Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním účtované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je zpravidla 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.
- 4.8 Účastník může proti nárokům Poskytovatele započít pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.
- 4.9 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník fyzická osoba souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z. č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.
- 4.10 Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě.
- 4.11 Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.
- 4.12 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu tyto služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty po dobu delší než deset hodin během 24 hodin z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem, výjma Služeb Albert a ha-fi.
- 4.13 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení celého poplatku za službu v daném měsíci, jestliže dojde k nepřetržitému přerušení služeb na dobu nejméně deseti dnů v kalendářním měsíci, z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.
- 4.14 Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo prokazatelným způsobem uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Závady.
- 4.15 Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění závady podle čl. 3.2 b), d) a f) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.
- 4.16 Jistota
- a) Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:
    - při podpisu nové Smlouvy;
    - sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území české republiky;
    - Účastník opakovaně nedodrжуje platební podmínky;
    - při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;
    - Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
    - pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytované Služby;
    - smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi.
  - b) Výše Jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání služeb Účastníkem Jistota pokryla dvě následující měsíční platby.
  - c) Pokud byla poskytnuta Jistota podle čl. 4.16 a) (7 odstavce), skončí povinnost poskytnutí Jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.
  - d) Pokud byla poskytnuta Jistota dle článku 4.16 a) (1 odstavce) a pokud po dobu šesti měsíců nedošlo k případu prodlení s platbou za Služby, je Účastník oprávněn písemně požádat o navrácení Jistoty. Poskytovatel Jistotu neprodleně vrátí.
  - e) Poskytovatel je oprávněn použít Jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut aj.

## 5. Rozsah poskytované Služby

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

## 6. Podstatné porušení Smlouvy

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

## 7. Úrok z prodlení, smluvní pokuta

- 7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, je Poskyvatel oprávněn účtovat z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,5%, a to z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.2 V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.2 g) Podmínek je Poskyvatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování poté, co se Poskyvatel dozví o porušení této povinnosti.
- 7.3 Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním ani zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny, a to i v rozsahu Smluvní pokuty či úroku z prodlení přesahujícím.
- 7.4 Dojde-li ze strany Účastníka k podstatnému porušení Smlouvy ve smyslu čl. 6.2 písm. a) až i) těchto Podmínek nebo skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli Smluvní pokutu ve výši celkových ušlých plateb odpovídajících přesné době scházející od předčasně ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí sjednané doby, popř. do uplynutí Výpovědní lhůty Smlouvy nebo Služby na dobu neurčitou a to včetně neúplných měsíců, nejméně však ve výši 5.000 Kč.
- 7.5 Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

## 8 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

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

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

- 9.1 Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě nebo ve Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
  - 9.1.1 Je-li Smlouva či konkrétní Služba sjednána na dobu určitou a není-li sjednán revolving, prodlužuje se automaticky po uplynutí sjednané doby trvání na dobu neurčitou. To neplatí, doručí-li jedna ze smluvních stran druhé straně nejméně 60 dnů před uplynutím sjednané doby písemné oznámení, že na ukončení Smlouvy či konkrétní Služby trvá.
- 9.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.3 K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskyvatelem v obchodním styku.
- 9.4 Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů.
- 9.5 Smlouvu lze měnit písemně dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V návaznosti na uzavřenou Smlouvu je možné sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.
- 9.6 Při změně nebo ukončení Smlouvy či Služby před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, a to na žádost Účastníka nebo z důvodu spočívajících na straně Účastníka (např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo při požadavku Účastníka na posun data zřízení Služby), dále rovněž při neposkytnutí potřebné součinnosti Poskyvateli ke zřízení Služby ze strany Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit cenu veškerých již vynaložených prací a výkonů, včetně materiálu a zboží a včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby nebo s posunutím data zřízení Služby, vždy však nejméně částku ve výši 10.000 Kč.
- 9.7 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 9.8 Smlouva nebo Služba může být ukončena:
  - a) písemnou dohodou smluvních stran;
  - b) uplynutím sjednané doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou (splní-li kterákoliv smluvní strana požadavek dle čl. 9.1.1, druhá věta, těchto Podmínek nebo splní-li kterákoliv smluvní strana v případě sjednaného revolvingu požadavek dle čl. 2.13 těchto Podmínek); resp. uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu neurčitou;
  - c) uplynutím výpovědní doby dvou měsíců, pokud výpověď podal Účastník z důvodu podstatné změny smluvních podmínek ve smyslu čl. 3.1 písm. e) těchto Podmínek nebo nedovolené změny ceny v neprospěch Účastníka, byla-li výpověď Účastníkem podána během 30 kalendářních dnů po oznámení takové změny Poskyvatelem;
  - d) odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 6.2 těchto Podmínek. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání odstoupení.
- 9.9 V případech uvedených v čl. 9.8 písm. b), věta za středníkem, a písm. c) začíná běžet výpovědní doba od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná Výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně.
- 9.10 V případech uvedených v čl. 9.8 písm. b), věta za středníkem, a písm. c) může být Služba vypovězena kteroukoli smluvní stranou samostatně.
- 9.11 Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou, činí výpovědní doba ze strany Poskytovatele i Účastníka 3 měsíce, nedohodnou-li se strany jinak. Pro možnost výpovědi, potažmo výpovědní dobu, Smlouvy či Služby sjednané na dobu určitou platí obecné právní předpisy, tj. občanský zákoník.
- 9.12 Výpověď musí být zaslána doporučeným dopisem a výpovědní doba počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Účastníkovi. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
- 9.13 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskytovatel za účelem poskytování Služby zajistil Účastníkovi. Účastník je současně povinen poskytnout Poskytovateli bezplatně součinnost nezbytnou k demontáži Koncového zařízení a dalšího majetku Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby vyrovnavají smluvní strany nejpozději do 14-ti kalendářních dnů po jejím ukončení. V případě prodlení Účastníka se splněním kterékoliv z těchto povinností vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý den prodlení Účastníka se splněním této povinnosti. Sjednanou smluvní pokutou není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a nákladů vzniklých v souvislosti s nesplněním povinností uvedených v tomto čl. 9.13, a to i v rozsahu smluvní pokuty přesahujícím.
- 9.14 Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jenž o obnovení žádá, má uhrazeny veškeré případné závazky vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si zažádá u Poskytovatele, přičemž pro obnovení služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se k zřízení Služby.

## 10 Zřizování a zrušení Služby

- 10.1 V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v místě Koncového bodu Účastníka Koncový bod Služby. Pokud Koncový bod Služby již existuje, použije se tento Koncový bod.



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

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

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

### 12 Ochrana osobních údajů Účastníků

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

### 13 Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

- 13.1 Účastník má právo na uplatnění Reklamací vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.

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

#### 14 Ustanovení společná a závěrečná

- 14.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 513/1991 Sb. Obchodní zákoník v platném znění.
- 14.2 V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 14.3 Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskyvatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
- 14.4 Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi.
- 14.5 Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
- 14.6 V případě, že jakékoliv ustanovení těchto Podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebudou tímto zněním dotčena ostatní ustanovení těchto Podmínek.
- 14.7 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 5. 2013 a nahrazují v plném rozsahu všechny Podmínky platné a účinné přede dnem 1. 5. 2013.
- 14.8 Všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou v souladu se zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, rozhodovány s konečnou platností rozhodcem, JUDr. Bohuslavem Heczkem, advokátem, zapsaným u České advokátní komory pod evidenčním číslem: 02612, nebo jiným rozhodcem, kterého určí Poskyvatel, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak.

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

##### 1. Hlasové služby

- Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- Platnost Smlouvy začíná v den prvního použití Služby nebo v den podpisu předávacího protokolu ke Službě.
- Smlouva na dobu neurčitou má výpovědní lhůtu jeden měsíc. Výpovědní lhůta začíná běžet v první den měsíce následujícího po písemném doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- Smlouvu může Poskyvatel okamžitě zrušit nebo pozastavit, pokud by v důsledku jejího plnění došlo k neúnosným finančním ztrátám Poskytovatele.
- Poskyvatel může pozastavit poskytování Služeb, pokud se Účastník více než 30 dní nachází v prodlení s úhradou faktury za poskytnuté Služby.
- Poskyvatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník hrubě porušil své povinnosti dle příslušného článku Obecné části podmínek.
- Poskyvatel má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to zasláním písemné výpovědi na adresu Účastníka.
- Účastník má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to doručením písemné výpovědi na adresu Poskytovatele.
- Platnost smlouvy končí posledním dnem v měsíci, který následuje po zaslání výpovědi.
- Účastník je povinen platit faktury řádně a včas.
- Platný Ceník Služeb poskytne Poskyvatel Účastníkovi na vyžádání, a to písemně, faxem nebo emailem.
- Veškeré změny cen Služeb je Poskyvatel povinen oznámit Účastníkovi jeden měsíc před začátkem platnosti těchto změn. Pokud Účastník se změnou nesouhlasí, je oprávněn doručit Poskytovateli písemnou výpověď smlouvy před začátkem doby platnosti Ceníku, v opačném případě změny bezvýhradně akceptuje.
- V Ceníku musí být uvedeny jednotlivé druhy hovorů a jejich ceny.
- Faktura bude vystavena pravidelně každý měsíc na základě Smlouvy a poskytnutých Služeb.
- Poskyvatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
- Poskyvatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu z důvodu jeho charakteru.

- q) Minimální měsíční plnění (MMP). K Minimálnímu měsíčnímu plnění se Účastník zavazuje po dobu 12, 18 nebo 24 měsíců dle podepsané příslušné Specifikace služby. MMP nelze předčasně ukončit, změnit jeho výši ani dobu trvání. Do plnění MMP se nezapočítávají jednorázové poplatky (např. cena aktivace), slevy, smluvní pokuty, atp. V případě nedodržení MMP je Poskytovatel oprávněn a vyúčtování Služeb následujícím po vyúčtování Služeb, ve kterém nebylo dodrženo MMP, naúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi MMP a skutečným plněním. Při převodu Smlouvy na nového Účastníka se závazek MMP automaticky převádí na nového Účastníka. Původní Účastník je povinen o MMP, jeho výši a zbývajcí době trvání nového Účastníka informovat. Nový Účastník se nemůže dovolávat příp. nevědomosti o MMP vůči Poskytovateli.

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

##### Předplacené služby ha-loo pevná

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

##### Předplacená služba ha-loo mobil

- a) Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-loo mobil (dále též „ha-loo mobil“). Bližší podmínky užívání ha-loo mobil jsou popsány v těchto Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu a Ceníku služeb, které se nachází na [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz). Na poskytování ha-loo mobil se z podstaty věci nevztahují ty články Všeobecných podmínek, které nelze vzhledem k povaze služby ha-loo mobil použít.
- b) Účastnická smlouva o poskytování ha-loo mobil je uzavřena uhrazením ceny aktivace služby nebo vylomením SIM karty z plastového nosiče nebo aktivací SIM karty, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Daňový doklad bude Poskytovatelem vydán elektronickou formou na základě údajů uvedených Účastníkem při registraci ha-loo mobil pouze tehdy, pokud Účastník sdělí všechny údaje požadované Poskytovatelem pro vystavení daňového dokladu dle konkrétního způsobu dobítí kreditu.
- c) Při registraci Účastníka do ha-loo mobil má Účastník možnost výběru z několika čísel, a to i „zlatých“ (opakující se číslovky, apod.). Možnosti a ceny za tato čísla jsou popsána na [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz). Žádné z čísel vybraných pro službu ha-loo mobil nevstupuje automaticky do žádných seznamů, katalogů, databází apod.
- d) Účastník bere na vědomí, že z kreditu ha-loo mobil bude měsíčně automaticky odečten Měsíční poplatek za vedení SIM karty ve výši dle ceníku na [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz). Měsíční poplatek za vedení SIM karty je vybírán vždy na počátku následujícího období (obvykle kalendářního měsíce) automatickým odečtením z kreditu ha-loo mobil. Pokud je kredit nižší, než je Ceníkem služeb stanovena výše Měsíčního poplatku za vedení SIM karty, zůstává kredit ponechán bez odečtu, ale služba ha-loo mobil je Poskytovatelem zablokována, stane se tedy neaktivní a není možno tuto službu využívat. V případě následného dobítí kreditu v ceníkem stanovené minimální výši je tento Měsíční poplatek za vedení SIM karty automaticky odečten po dobítí a funkčnost karty i ha-loo mobil jsou poté obnoveny. V případě aktivace či reaktivace v průběhu měsíce je Měsíční poplatek za vedení SIM karty odečten jen v poměrné výši. Pokud je období, kdy je ha-loo mobil neaktivní delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajcí části kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele, a to bez náhrady.
- e) Ke změně Účastníka ha-loo mobil není nutný souhlas Poskytovatele, nebylo-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak. Účastník je oprávněn přenechat ha-loo mobil k užívání třetí osobě, v tom případě se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s Všeobecnými podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k ha-loo mobil. Třetí osoba se okamžikem převzetí ha-loo mobil stává Účastníkem. Poskytovatel je oprávněn za Účastníka považovat osobu, která se prokáže originálem přírodního dopisu k předplacené SIM kartě, obsahujícího bezpečnostní kódy. Přejít Účastníka na jiný typ tarifu, služby apod. v rámci ha-loo je možný pouze se souhlasem Poskytovatele. Včetně kombinací a možných změn je uveden na stránkách [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz), stejně jako případné poplatky spojené s těmito změnami.
- f) Pokud je období, kdy je služba ha-loo mobil Účastníkem nepoužívána (není hlasová ani datová komunikace prostřednictvím ha-loo mobil) delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajcí části kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady. V případě, že by hrozilo zneužití ha-loo mobil či jiné ohrožení Účastníka, Poskytovatele nebo jiné třetí osoby, je Poskytovatel oprávněn provést bez náhrady přerušování poskytování ha-loo mobil do doby, než bude toto riziko odstraněno. Poskytovatel bude o tomto kroku informovat Účastníka. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování ha-loo mobil, případně neposkytnout službu ha-loo mobil pokud nebudou splněny podmínky pro její užívání. O omezení služeb bude Poskytovatel informovat Účastníka. V případě potřeby může Účastník zablokovat volání ze své služby ha-loo mobil, a to jak na webovém portálu [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz), případně formou SMS zprávy. Jednou zakoupený či jakkoliv získaný (převedený, vysoutěžený, atd.) kredit nelze zpětně vyplatit ani jinak u Poskytovatele směřit za finanční prostředky.

- g) Kupón pro dobíjení kreditu ha-loo mobil Účastníka lze využít nejpozději do data uvedeného na kupónu. Kupón není možné vrátit. Poskytovatel nevrací Účastníkovi peníze za nevyužití kupónu nebo nevyčerpání kreditu na ha-loo mobil Účastníka ve stanovené lhůtě, nebo pokud dojde k ukončení smlouvy. Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za to, že nevyužije kredit ha-loo mobil, Účastník zadá nesprávné údaje při úhradě ha-loo mobil ani za ztrátu, zcizení či zneužití kupónu. Účastník nemá nárok na vrácení nevyužitých částí kreditu ha-loo mobil. Kredit je možno převést z jednoho účastnického čísla na druhé pouze v rámci služby ha-loo mobil, a to pouze je-li tato možnost definována v Ceníku. Případný poplatek za tuto službu je definován Ceníkem.
- h) Poskytovatel neodpovídá za mylné dobíjení kreditu na špatné telefonní číslo.
- i) V případě ztráty nebo odcizení SIM karty Poskytovatel vymění Účastníkovi SIM kartu, pokud Účastník prokáže, že byl jejím oprávněným uživatelem. Za tímto účelem předloží Účastník originál dokladu o pořízení SIM karty, doklad totožnosti, apod. V případě pochybnosti o tom, zda držitel uvedeného dokladu je oprávněným uživatelem SIM karty nebo bude vzhledem k okolnostem zřejmé, že tomu tak není, Poskytovatel SIM kartu nevymění. Poplatek za tuto službu se řídí Ceníkem služeb na [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz)
- j) Při ukončení účastnické smlouvy o poskytování ha-loo mobil musí Účastník vrátit SIM kartu Poskytovateli bez zbytečného odkladu s výjimkou případu, kdy smlouva končí při přenesení telefonního čísla do jiné sítě.
- k) Účastník bere na vědomí, že dostupnost ha-loo mobil je závislá na rozsahu pokrytí operátorů, jejichž prostřednictvím Poskytovatel zajišťuje poskytování ha-loo mobil. V důsledku nedostatečného pokrytí operátorů může být dostupnost ha-loo mobil dočasně a geograficky omezená. Omezená dostupnost ha-loo mobil nezakládá nárok Účastníka na jakoukoliv náhradu vůči Poskytovateli. Poskytovatel má právo poskytovat službu prostřednictvím libovolného operátora a provádět jejich změnu. Poskytovatel negarantuje kvalitu přenášených dat a hlasu prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) a mobilní sítě. V případě volání s využitím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) sítě mohou být poskytnuté služby omezeny, a to zejména o volání na tísňové linky a geograficky ohraničená volání (emergency a location based). Pro tyto služby je Účastník povinen používat mobilní síť. Za kvalitu služeb prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) sítě nenese Poskytovatel odpovědnost. V případě využívání ha-loo mobil v zahraničí (hlasových, datových a případně dalších služeb) je nutno před odjezdem aktivovat službu hlasového a datového roamingu. Uvedené služby jsou standardně nastaveny jako zakázané, jejich povolení je na dohodě mezi Poskytovatelem a Účastníkem a bude poskytováno v souladu s Ceníkem služeb. Kauce na hlasový a datový roaming je stanovena Ceníkem a je vyžadována v rámci aktivace služby formou blokáce kreditu v Ceníkem dané výši. Kauce bude převedena opět do kreditu po uplynutí 3 měsíců od deaktivace roamingu na základě žádosti. Účastník souhlasí s tím, že v případě neuhrazení jakýchkoliv dlužných částek vůči Poskytovateli může být Kauce použita i na jejich úhradu. Vyúčtování roamingu může být zpožděno a naučtováno až do 3 měsíců od čerpání služby. V případě deaktivace (na základě žádosti na [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz)) roamingových služeb bude případná Kauce navržena po 3 měsících od deaktivace roamingu.
- l) V případě potřeby, na vyžádání Účastníka či z provozních důvodů může Poskytovatel zasílat Účastníkovi SMS zprávy. Jde například o informativní sdělení o stavu účtu (kreditu), změně nastavení ha-loo mobil či účtu, nastavení webového přístupu, řešení potíží ve spojení s ha-loo mobil atd.
- m) Poskytnutou službu ha-loo mobil je Účastník oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejího poskytnutí, a to v souladu s Reklamačním řádem, jinak právo zaniká.
- n) Pokud je období, kdy je ha-loo mobil nevyužíváno delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady.
- o) Nepodporované služby a funkcionality ha-loo mobil:
- WAP;
  - GSM banking;
  - SIM Toolkit.
- p) Přenesení čísla je možné za podmínek dle Ceníku služeb. Nevyčerpaný kredit v tomto případě propadá Poskytovateli.
- q) Způsob aktivace ha-loo mobil:
- při registraci přes webové rozhraní [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz) prostřednictvím SMS z telefonního čísla uvedeného při registraci;
  - z vlastního účtu na [www.ha-loo.cz](http://www.ha-loo.cz);
  - telefonním hovorem na aktiváční linku. Pro úspěšné dokončení aktivace je nutno do 24 hodin od aktivace provést telefonní hovor na libovolné telefonní číslo (včetně bezplatných). V opačných případech bude služba ha-loo mobil po 24 hodinách automaticky deaktivována.
- r) V případě jazykových mutací Všeobecných podmínek mají vždy přednost podmínky v českém jazyce.
- s) Všechny spory vzniklé z titulu služby ha-loo mobil budou řešeny prostřednictvím ČTÚ, který je pověřen dozorem nad telekomunikačním trhem a řešením sporů.
- t) Všechny ceny, poplatky a sankce jsou uvedeny v aktuálním ceníku služby. Mimo těchto v ceníku uvedených položek se na klienty služby nevztahují další poplatky či sankce, obsažené na jiných místech těchto Všeobecných podmínek.

## 2. Hostingové služby

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

## 3. Služba ha-vel complex

- 3.1 Předmětem služby ha-vel complex (dále jen „Služba“) je zprostředkování přístupu Účastníka k síti Internet a k síti Poskytovatele, k službám obsahu a jiným službám při využití datové sítě Poskytovatele pro přenos dat mezi koncovým bodem telekomunikační sítě Poskytovatele a přístupovým bodem datové sítě IP Poskytovatele.
- 3.2 V rámci Služby je poskytován soubor služeb, které poskytuje Poskytovatel Účastníkovi s využitím datové sítě Poskytovatele, přičemž je na rozhodnutí Účastníka bude-li využívat všechny nebo jen některé služby sjednané v rámci Služby dle Specifikace.
- 3.3 Souborem služeb se rozumí zejména:
- a) internetové služby;
  - b) hlasové služby;
  - c) hostingové služby;
  - d) vzdálená správa počítačů za využití datové sítě Poskytovatele;
  - e) virtuální mail server;
  - f) správa DNS.

- Jednotlivé služby se řídí specifickými částmi Zvláštní části Podmínek, pokud tyto existují.
- 3.4 V případě, že Účastník nevyužívá všechny služby poskytované v rámci Služby, nejedná se o důvod k odstoupení od Smlouvy nebo o důvod pro snížení částky fakturované za služby sjednané v rámci Služby dle Specifikace.
  - 3.5 Soubor služeb obsahuje služby, které se mohou řídit podmínkami třetích subjektů a jsou veřejně dostupné. Účastník bere na vědomí, že je jeho povinností se s těmito podmínkami seznámit a řídit se jimi.
  - 3.6 Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Fakturace souboru služeb bude provedena zvlášť pro Internetové služby a zvlášť pro Hlasové služby. Hlasové služby budou vyúčtovány na základě ceníku hlasových služeb ha-vel complex.
  - 3.7 Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
  - 3.8 Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu z důvodu jeho charakteru.
  - 3.9 Poskytovatel podporuje vzdálenou správu pouze podporovaných koncových zařízení, které odpovídají evropským a českým národním normám a jsou využívány v souladu s příslušnými právními předpisy. Seznam podporovaných koncových zařízení je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.
  - 3.10 Servisní zásah podporovaných koncových zařízení je možné provádět pouze prostřednictvím datové sítě Poskytovatele. V případě, že Účastník požaduje provedení servisního zásahu v místě, musí být tento zásah předmětem samostatné objednávky a není předmětem Smlouvy.
  - 3.11 Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za data uložená na koncových zařízeních Účastníka. Účastník je povinen zabezpečit svá data uložená na koncových zařízeních nebo na zařízeních poskytovatele proti zneužití nebo poškození.
  - 3.12 Poskytovatel se zavazuje aktivně podílet na ochraně lokální datové sítě Účastníka. Vzhledem k charakteru sítě Internet však není Poskytovatel odpovědný za škody způsobené Účastníkovi připojením lokální datové sítě k mezinárodní síti Internet.
  - 3.13 Data Účastníka uložená na zařízeních Poskytovatele jsou chráněna přihlašovacím jménem a heslem, které je známo pouze Účastníkovi. V případě, že dojde ke zneužití těchto informací, je Účastník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit Poskytovateli, popřípadě zajistit adekvátním způsobem ochranu svých dat. Za zneužití dat Účastníka třetími osobami nenese Poskytovatel odpovědnost.
  - 3.14 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci Služby nebo Službu úplně zrušit. Změnu i zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi bez zbytečného odkladu nejméně tři měsíce předem. Oznámení o změně specifikace Služby nebo o zrušení Služby může být učiněno písemně nebo formou elektronické zprávy zasláné na elektronickou adresu Účastníka.
  - 3.15 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data přímo sám nezveřejnil nebo pokud jejich zveřejnění předem prokazatelně neschválil.
  - 3.16 Poskytovatel prohlašuje, že umístění www stránky Účastníka na jeho serveru neznamená, že obsah umístěné stránky schválil. Za obsah těchto stránek Poskytovatel tedy neodpovídá.
  - 3.17 Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit www stránku Účastníka umístěnou na Poskyvatelově serveru, jestliže Poskytovatel zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že www stránka Účastníka obsahuje informace, jejichž zveřejňováním dochází k hanobení národa, etnické skupiny, rasy a přesvědčení nebo k podněcování k nenávisti vůči skupině osob či k omezování jejich práv a svobod nebo k podpoře a propagaci hnutí směřujících k potlačování práv a svobod člověka nebo k ohrožování mravnosti prezentací pornografických děl zobrazujících děti, násilí či neúctu k člověku nebo pohlavní styk se zvířetem.

## Příloha č. 2 – Specifikace Služby

### I. Seznam zkratk a výklad pojmů

MF	Ministerstvo financí
ZVZ	Zákon č.137/2006 Sb., o veřejných zakázkách , v platném znění
ZoEK	Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění
VOP	Všeobecné 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

**KIMFIDD** – jednoznačný identifikátor Služby

**Lokalita** – adresní údaj o místě plnění Služby

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

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

**Cena Služby** – cena za poskytovanou Službu za celé období platnosti Smlouvy (1 rok) členěná dle Objednatele

**Cena za instalační poplatky** – souhrn cen za instalační poplatky

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

**Měsíční paušál (cena)** – 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 před vystavením konečné faktury.

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

## 2. Rozsah poskytované Služby

Služba	IP VPN
--------	--------

KIMFIDD	Původní KIVS Identifikátor služby					Typ služby	QoS	Bezpečnost		Dostupnost	Šířka pásma	Sdílení	User to Network Interface	Cena za požadovanou parametricku (měsíční paušál) bez DPH	Cena instalačního poplatku za požadovanou parametricku bez DPH	Cena celkem za 12 měsíců + instalační poplatek bez DPH
			město	ulice	č.p./č.o.	P1	SEC	CMS_SEC1				UNI				
						Fixed						RJ-45				
		MF	Hradec Králové	Eliščino nábřeží	375/1	x	QOS3	SEC0		SLA1	8 Mbit/s	S1	x	2.700,- Kč	0,- Kč	32.400,- Kč

Dostupnost							
SLA1	SLA2	SLA5	SLA5R1	SLA5R2	SLA6	SLA6R1	SLA6R2
99,00%	99,30%	99,90%	99,90%	99,90%	99,99%	99,99%	99,99%

Bezpečnost	
SEC0	SEC1
Bez další bezpečnosti	Standardní

QoS				
QOS1	QOS2	QOS3	QOS4	QOS5
Standardní profil, 1d-0v-0a	Aplikační profil, 1d-0v-2a	Hlasový profil, 1d- 1v-0a	Smišený profil, 1d-1v- 2a	Enterprise profil, 1d- 1v-4a

Sdílení			
S1	S2	S16	S16+
1 port	2 porty	16 portů	nad 16 portů

### Příloha č. 3 – Stanovení dostupnosti Služby

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

#### Definice

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

**Dobou nedostupnosti** se rozumí doba od nahlášení nedostupnosti Objednatelům na servisní centrum 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. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy poruchy.

**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 zaokrouhlené na tři desetinná místa.

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

#### Kvalita Služby

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

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

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



## **Příloha č. 4: Seznam oprávněných osob**

### **Oprávněné osoby pro smluvní a obchodní jednání**

#### **Za Poskytovatele**

jméno	e-mail	telefon
Aleš Fremut	ales.fremut@ha-vel.cz	245 005 114
Mgr. Lenka Šebková	lenka.sebkova@ha-vel.cz	606 77 88 51

#### **Za Objednatele**

jméno	e-mail	telefon
Luděk Novotný	Ludek.Novotny@mfcz.cz	257 042 978

### **Oprávněné osoby pro kontrolu Podkladů pro vyúčtování**

#### **Za Poskytovatele**

jméno	e-mail	telefon
Renáta Kajurová	renata.kajurova@ha-vel.cz	552 305 353

#### **Za Objednatele**

jméno	e-mail	telefon
Daniel Hetzer	Daniel.Hetzer@mfcz.cz	257 044 027
Petr Novák	Petr.Novak@mfcz.cz	257 044 095

### **Oprávněné osoby pro technické a provozní záležitosti**

#### **Za Poskytovatele**

jméno	e-mail	telefon
Jan Kulhánek	jan.kulhanek@ha-vel.cz	606 77 88 66
Michal Skotnica	michal.skotnica@ha-vel.cz	606 77 88 16

#### **Za Objednatele**

jméno	e-mail	telefon
Jiří Skořepa	Jiri.Skorepa@mfcz.cz	257 043 115
Petr Novák	Petr.Novak@mfcz.cz	257 044 095
Daniel Hetzer	Daniel.Hetzer@mfcz.cz	257 044 027

## Příloha č. 5 Servisní podmínky

### Servisní podmínky

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

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

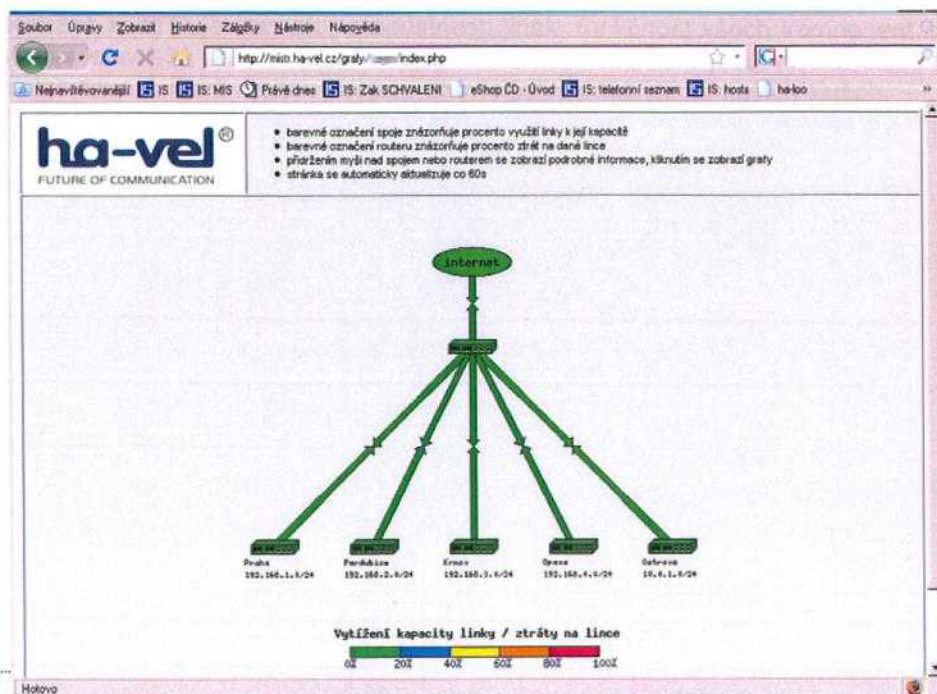
### Služba on-line monitoring:

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

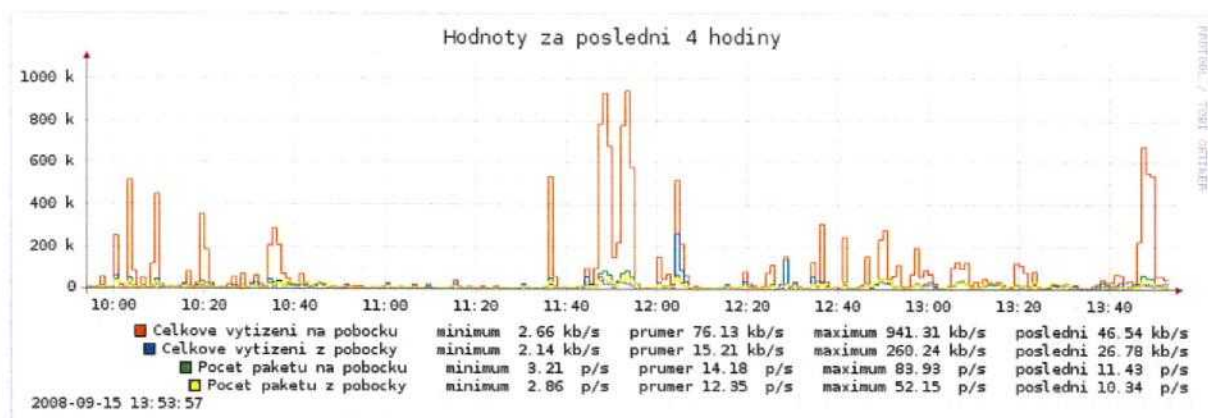
Minimálně jsou zobrazovány tyto parametry

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

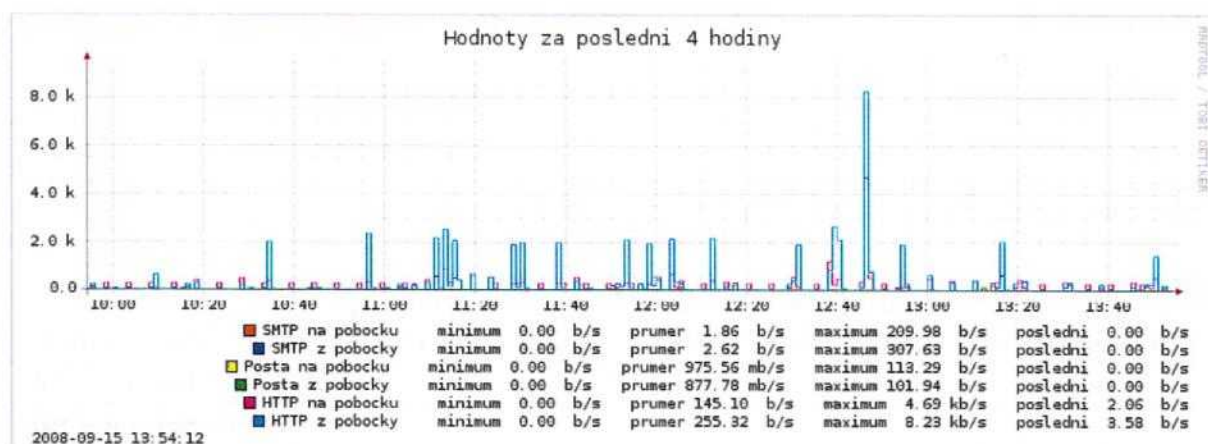
### QoS - Přehledové zobrazení stavu a provozu jednotlivých částí poskytované služby



## QoS – Podrobné grafy jednotlivých linek



## QoS – Podrobné grafy jednotlivých linek



## Dohledové centrum

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

## Příloha č. 6 Katalogový list Služby

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

Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Kapacita	4096/256-1:50 <b>K1</b>	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 <b>K2</b>	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 <b>K3</b>	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 <b>K4</b>	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 <b>K5</b>	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 K6	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „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	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 45 Mbit/s

K26	- Dostupné QoS profily: o Všechny
50M K27	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 50 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
60M K28	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 60 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
70M K29	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 70 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
80M K30	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 80 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
90M K31	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 90 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
100M K32	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 100 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
120M K33	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 120 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
140M K34	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 140 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
150M K35	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 150 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
200M K36	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 200 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
250M K37	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 250 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
300M K38	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 300 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
350M K39	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 350 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
400M K40	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 400 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
500M K41	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 500 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
600M K42	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 600 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
700M K43	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 700 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
800M K44	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 800 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
900M K45	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 900 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny

	IG K46	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Gbit/s - 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 MVPNI	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	Součástí služby je monitorování výkonnostních charakteristik	

	PER1	- monitorované parametry jsou závislé na parametrické konektivitní službě
Proaktivní dohled	PROAKT-NE PRO0	Konektivitní služba není proaktivně dohledována - operátor negarantuje proaktivní zahájení odstraňování závady
	PROAKT-ANO PRO1	Konektivitní 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	<b>IP MPLS VPN - QoS</b>
Stručný popis služby	Definice QoS pro služby v rámci KIVS.
Popis vlastností služby	QoS model v rámci KIVS umožňuje nasadit maximálně 6 tříd služeb. Dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A – real-time (např. VoIP)</li> <li>- Class B – signalizace</li> <li>- Class C – kritické aplikace (např. video, videokonference, klíčové systémy)</li> <li>- Class D – aplikační třída 2</li> <li>- Class E – aplikační třída 3</li> <li>- Class F – best-effort (ostatní provoz)</li> </ul>

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



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

Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno

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

Ministerstvo financí  
118 10 PRAHA 1 - Letenská 17

Ministerstvo financí  
118 10 PRAHA 1 - Letenská 17

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, Praha, 118 10,  
ou=Ministerstvo financí,  
title=referent, serialNumber=ICA -  
10251374  
Datum: 2014.01.13 10:19:03  
+01'00'

Ministerstvo financí  
118 10 PRAHA 1 - Letenská 17

Ministerstvo financí  
118 10 PRAHA 1 - Letenská 17