Centrální Zadavatel

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Č.j.: MV-814-205/SIK5-2017

SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB KIVS - KTS

mezi

Českou republikou – Ministerstvem vnitra

na straně jedné

a

společností **ha-vel internet s.r.o.**

na straně druhé

Níže uvedeného dne, měsíce a roku následující smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo vnitra, se sídlem Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7 – Letná, IČ: 00007064, zastoupená Ing. Vladimírem Velasem, ředitelem odboru provozu informačních technologií a komunikací, na základě pověření ministrem vnitra ze dne 4. června 2012, č.j. MV-63966-1/NS-2012 (dále jen „**Ministerstvo**" nebo „**Centrální zadavatel**")

na straně jedné

a

společnost **ha-vel internet s.r.o.**, se sídlem: Olešní 587/11A, 712 00 Ostrava Muglinov, IČ: 25354973, DIČ: CZ25354973, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 9719, zastoupená: Ing. Pavlem Halfarem, jednatelem (dále jen „**Poskytovatel**")

na straně druhé

(Ministerstvo a Poskytovatel dále jednotlivě také jako „**Smluvní strana**" a společně jako „**Smluvní strany**")

uzavřely v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ"), ve znění pozdějších předpisů, tuto

Smlouvu na poskytování služeb KIVS - KTS

(dále jen „**Smlouva**")

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

A) Vláda České republiky přijala dne 30. května 2012 usnesení č. 385, o koncepci nákupu datových a hlasových služeb Komunikační infrastruktury veřejné správy v období po 27. březnu 2013 (dále jen „**Usnesení**");

B) Na základě Usnesení provádí Centrální zadavatel ve smyslu § 3 odst. 1 písm. b) ZVZ zadávací řízení a zadává veřejné zakázky na poskytování datových a hlasových služeb Komunikační infrastruktury veřejné správy (dále jen „**KIVS**"), vymezených Usnesením Vlády ČR a Centrálním zadavatelem, a to (i) na účet jednotlivých ústředních orgánů státní správy, organizačních složek státu a jejich příspěvkových organizací a jiných subjektů veřejné správy (dále jen „**Pověřující zadavatelé**"), které s Centrálním zadavatelem uzavřely dohodu o centrálním zadávání (dále jen „**Dohoda o centralizovaném zadávání**") podle citovaného ustanovení ZVZ, a (ii) na účet a pro Centrálního zadavatele;

C) Centrální zadavatel v otevřeném řízení v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., zákon o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**"), zavedl dynamický nákupní systém (dále jen „**DNS**") a zařadil Poskytovatele po posouzení jeho předběžné nabídky v souladu s § 94 ZVZ do DNS;

D) Centrální zadavatel a Pověřující zadavatelé vymezení níže ve Smlouvě spolu uzavřeli Dohodu o centralizovaném zadávání, jejímž předmětem je závazek Centrálního zadavatele provádět zadávací řízení a centrálně zadávat veřejné zakázky na poskytování služeb KIVS na účet těchto

Pověřujících zadavatelů;

E) V návaznosti na uzavření Dohody o centralizovaném zadávání a vymezení konkrétních služeb KIVS poptávaných Pověřujícími zadavateli vyhlásil Centrální zadavatel dne 27. 9. 2016 zadávací řízení na služby KIVS, jež jsou obsahem Přílohy č. 1 Smlouvy (dále jen **Služby**"), a následně v tomto zadávacím řízení (dále jen „**Zadávací řízení**") vybral nabídku Poskytovatele jako nejvhodnější;

F) Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby dle Smlouvy;

SMLUVNÍ STRANY SE DOHODLY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

1. PŘEDMĚT,ÚČEL A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

1.1. Předmět Smlouvy

Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Ministerstvu a/nebo Pověřujícímu zadavateli, na jehož účet Centrální zadavatel provádí centralizované zadávání služeb KIVS a který přistoupí ke Smlouvě, příslušné Služby.

1.2. Účel Smlouvy

Účelem Smlouvy je dosažení cílů stanovených v Usnesení a zajištění řádného poskytování Služeb Ministerstvu a/nebo Pověřujícím zadavatelům.

1.3. Místo plnění Smlouvy

Místem plnění Smlouvy je území České republiky.

2. JEDNÁNÍ MINISTERSTVA PŘI UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY

2.1. Jednání Ministerstva při uzavírání Smlouvy

Ministerstvo při uzavírání Smlouvy jedná:

(i) vlastním jménem a na vlastní účet; a/nebo

(ii) vlastním jménem a na účet Pověřujících zadavatelů níže vymezených ve Smlouvě v souladu s ustanovením § 3 odst. 1 písm. b) ZVZ.

2.2. Koncový uživatel

Koncovým uživatelem ve smyslu § 2 písm. c) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZEK**") a zároveň příjemcem Služeb (dále jen „**Koncový uživatel**") je v případě jednání Ministerstva vlastním jménem a na vlastní účet Ministerstvo, v případě jednání Ministerstva vlastním jménem a na účet Pověřujících zadavatelů je to Pověřující zadavatel, na jehož účet je jednáno.

3. CENA ZA SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. Cena za Služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy

Cena za Služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy vychází z cenové nabídky Poskytovatele podané v Zadávacím řízení, uvedené pro konkrétní Služby na předtisku (dále

jen „**Poptávkový list**"), obsahujícím detailní specifikaci poptávaných Služeb, jejich kódy, množství, místo a dobu jejich poskytování a cenu (Příloha č. 1).

3.2. Cena za zavedení Služby (zřizovací poplatek) pro stejné Služby

V případě, že Koncovému uživateli byla ke dni předcházejícímu zavedení Služby poskytována Poskytovatelem stejná služba (přičemž není rozhodné, zda Poskytovatel poskytoval Koncovému uživateli stejnou službu na základě dřívější smlouvy uzavřené v zadávacím řízení v rámci DNS nebo na základě jiné smlouvy), není Poskytovatel oprávněn účtovat za zavedení takové Služby dle Smlouvy zřizovací poplatek. Stejnou Službou se rozumí Služba, která svými technickými parametry odpovídá parametrům definujícím v Poptávkovém listu Poskytovatelem zaváděnou Službu, včetně shodné konfigurace těchto parametrů a použitých HW komponent, nedohodne-li se Koncový uživatel s Poskytovatelem jinak. Tímto ustanovením není dotčeno právo Poskytovatele neúčtovat zřizovací poplatek v případech, kdy tak uzná za vhodné nebo kdy se tak dohodne s Pověřujícím zadavatelem a/nebo s Ministerstvem.

3.3. Zúčtovací období

S ohledem na potřebu jednotného systému placení a kontroly se pro účely Smlouvy stanovuje zúčtovací období, za něž Poskytovatel vyúčtuje ceny za poskytnuté Služby, jež odpovídá kalendářnímu měsíci, nedohodou-li se Smluvní strany jinak.

3.4. Daně a poplatky

Pokud není výslovně stanoveno jinak, nezahrnuje žádné ujednání o ceně obsažené ve Smlouvě daň z přidané hodnoty ani jiné daně a poplatky, jež se mohou na Služby poskytované dle Smlouvy v daném okamžiku v souladu s platnými právními předpisy vztahovat. Nestanoví-li pro konkrétní daň nebo poplatek obecně závazný právní předpis výslovně jinak, platí, že takovou daň nebo poplatek hradí Poskytovatel.

3.5. Úhrada ze strany Koncového uživatele

Cenu za Služby dle Smlouvy hradí Poskytovateli příslušný Koncový uživatel, není-li písemně dohodnuto mezi Ministerstvem a Poskytovatelem jinak. U Služeb sdílených více Koncovými uživateli hradí Služby zcela nebo zčásti Koncový uživatel (i) uvedený v příslušném Poptávkovém listu dané Služby, (ii) o němž to stanoví Smlouva, nebo (iii) který to písemně sdělí Poskytovateli (a pro informaci též Ministerstvu) po uzavření Smlouvy.

3.6. Vymezení ceny poskytnutých Služeb jednotlivým Koncovým uživatelům

Poskytovatel bude vystavovat daňový doklad jednotlivě na vrub každého Koncového uživatele. Nebude-li Koncový uživatel písemně požadovat jinak, vystaví Poskytovatel daňový doklad souhrnně pro všechny Služby dle Poptávkového listu, které byly v příslušném období poskytnuty konkrétnímu Koncovému uživateli. V případě žádosti Koncového uživatele je Poskytovatel dále povinen:

(i) jednotlivé odebrané Služby daným Koncovým uživatelem definovat podle místa poskytnutí Služby; a

(ii) u Služby sdílené více Koncovými uživateli rozdělit fakturované Služby podle jednotlivých Koncových uživatelů, v poměru určeném (i) v příslušném Poptávkovém listu dané Služby, (ii) ve Smlouvě, nebo (iii) písemně sděleném Poskytovateli (a pro informaci též Ministerstvu) po uzavření Smlouvy.

3.7. Požadavky na zajištění sledování vlastních nákladů Koncových uživatelů

Pověřující zadavatel a/nebo Ministerstvo jsou oprávněni Poskytovateli písemně sdělit požadavky na sledování nákladů ve vztahu ke Službám poskytovaným jednotlivému Koncovému uživateli. Poskytovatel je v takovém případě povinen ve vztahu k takovému Koncovému uživateli vystavovat pouze daňové doklady obsahující podrobný rozpis Služeb poskytnutých ze strany Poskytovatele Koncovému uživateli v příslušném kalendářním měsíci. Takový podrobný rozpis Služeb musí odpovídat Pověřujícím zadavatelem a/nebo Ministerstvem oznámeným požadavkům na sledování vlastních nákladů daného Koncového uživatele. Pokud Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo nesdělí Poskytovateli své požadavky na sledování vlastních nákladů, platí, že rozpis poskytnutých Služeb bude respektovat členění dle Poptávkového listu.

3.8. Splatnost ceny

Cena za Služby poskytované Poskytovatelem Koncovému uživateli dle Smlouvy bude hrazena zpětně za každý kalendářní měsíc, v němž byly příslušné Služby poskytnuty, s tím, že cena je splatná třicet (30) dní poté, co Poskytovatel doručí Koncovému uživateli daňový doklad na příslušnou částku. V případě doručení daňového dokladu v období od 10. prosince do 31. března bude cena za Služby splatná šedesát (60) dnů od doručení daňového dokladu.

3.9. Obsah daňového dokladu

Jakýkoliv daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy a bude vystaven a doručen Koncovému uživateli nejpozději do sedmnáctého (17.) dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po skončení příslušného kalendářního měsíce a bude obsahovat podrobný rozpis Služeb poskytnutých ze strany Poskytovatele Koncovému uživateli v příslušném kalendářním měsíci, včetně označení Smlouvy, identifikátoru Služby, paušální platby, instalačního poplatku, případného hovorného, jakož i případně dalších náležitostí stanovených ve Smlouvě nebo dohodnutých písemně s Koncovým uživatelem.

3.10. Vady fakturace a jejich vliv na splatnost ceny

Koncový uživatel je oprávněn vrátit Poskytovateli přede dnem splatnosti příslušnou fakturu (daňový doklad) bez zaplacení, pokud taková faktura nemá náležitosti uvedené ve Smlouvě nebo má jiné závady v obsahu nebo formě stanovené obecně závaznými právními předpisy, a to s uvedením důvodu vrácení. Poskytovatel je povinen po vrácení faktury vyhotovit fakturu novou, a to do patnácti (15) dnů ode dne doručení vráceného daňového dokladu nebo výhrad k němu. Důvodným vrácením přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury (daňového dokladu). Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené nebo nově vystavené faktury (daňového dokladu).

3.11. Vypořádání vadné fakturace

V případě, že Koncový uživatel uhradí částku, která však byla Poskytovatelem nesprávně vyúčtována, je Poskytovatel povinen provést vypořádání vadné fakturace formou daňového dokladu, obsahujícího mj. i vymezení jednotlivých Služeb, na které byla provedena vadná fakturace s vyznačením nesprávných i správných částek, které byly uhrazeny a které měly být správně uhrazeny, případně další údaje dle požadavku Ministerstva a/nebo Pověřujícího zadavatele. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany konstatují, že Koncový uživatel není za Služby, které byly nesprávně vyúčtovány, povinen platit cenu nebo její část.

3.12. Způsob úhrady ceny

Cena za Služby poskytované Poskytovatelem Koncovému uživateli dle Smlouvy bude hrazena bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, nebo Poskytovatelem písemně oznámený Koncovému uživateli.

3.13. Prodlení s úhradou ceny

Jestliže Koncový uživatel neuhradí Poskytovateli řádně a včas jakoukoliv část ceny řádně uplatněné daňovým dokladem, bude Koncový uživatel povinen zaplatit příslušnému Poskytovateli úrok z prodlení z dlužné části ceny, a to za každý započatý den prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí příslušnými právními předpisy.

3.14. Předběžná kontrola fakturace

Koncovému uživateli, který to Poskytovateli písemně sdělí, je příslušný Poskytovatel povinen elektronicky doručit nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů po ukončení příslušného zúčtovacího období podklad pro vyúčtování ceny za Služby poskytnuté tomuto Koncovému uživateli v uplynulém zúčtovacím období. Koncový uživatel je po doručení podkladů oprávněn nejpozději do tří (3) pracovních dnů doručit Poskytovateli připomínky k doručeným podkladům. Na základě těchto připomínek může Poskytovatel ve vztahu k příslušnému Koncovému uživateli upravit dané vyúčtování ceny za příslušné zúčtovací období, pokud uzná tyto připomínky jako oprávněné. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele vystavit daňový doklad v řádném termínu v souladu s příslušnými právními předpisy. Doručením či nedoručením připomínek ze strany Koncového uživatele k příslušným podkladům nejsou dotčena práva Pověřujícího zadavatele a/nebo Ministerstva 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 ZEK.

3.15. Elektronické doručení daňového dokladu

Jakýkoliv řádný nebo opravný daňový doklad, vč. případného vypořádání fakturace daňovým dokladem dle článku 3.11 Smlouvy, doručený dle Smlouvy příslušnému Koncovému uživateli, musí být současně doručen Koncovému uživateli také v elektronické podobě, a to na elektronickou adresu určenou tímto Koncovým uživatelem.

3.16. Statistiky plateb Koncových uživatelů

Za účelem vyhodnocování je Poskytovatel povinen zasílat Ministerstvu ve strukturované datové formě údaje o fakturaci a uskutečněných platbách v detailu jednotlivé Služby, a to nejpozději 25. den po uplynutí měsíce, k němuž se údaje vztahují. Struktura dat a mechanismus zasílání nebo jejich změna může být Ministerstvem písemně oznámena kdykoli po dobu účinnosti Smlouvy.

3.17. Zálohové platby

Koncoví uživatelé neposkytují zálohové platby na cenu Služeb.

4. ZMĚNA SLUŽEB VE SMLOUVĚ - OPCE

4.1. Právo Koncových uživatelů uplatňovat změnové požadavky

Vzhledem k tomu, že uspokojování potřeb veřejného zájmu a plnění činnosti Koncových uživatelů s sebou nese dynamické nároky Koncových uživatelů na zajišťování Služeb, jež není s ohledem na standardní průběh zadávacího řízení možné smluvně zajistit bezodkladně,

a s ohledem na povahu Služeb, sjednaly Smluvní strany opční právo Koncových uživatelů během účinnosti Smlouvy písemně uplatnit u Poskytovatele změnové požadavky ohledně Služeb specifikovaných v Poptávkovém listu, které jsou dle Smlouvy poskytovány Koncovému uživateli, a to zejména co do počtu přípojek, rychlosti nebo jiných parametrů Služeb (dále jen „**Opce**"). Poskytovatel je povinen Opce Koncových uživatelů provést, neznamená-li jejich provedení mimořádné technické nároky. Mimořádnými technickými nároky na zavedení příslušné služby se rozumí okolnosti, pro které Poskytovatel postupující s vynaložením odborné péče není schopen z důvodů, za něž není Poskytovatel odpovědný, dodržet maximální Dobu zavedení Služby dle Smlouvy. Uplatnění opčního práva je Koncový uživatel oprávněn učinit v souladu a v rozsahu upraveném ZVZ a Smlouvou.

4.2. Centrální registr opcí KIVS

Všechny Opce musí být uplatněny prostřednictvím Ministerstva, a to zasláním písemného požadavku Koncového uživatele Ministerstvu. Ministerstvo zaznamená požadavek do své evidence (dále jen „**Centrální registr opcí KIVS**") a po jeho vyhodnocení uplatní vůči Poskytovateli. Centrální registr opcí KIVS administruje Ministerstvo a shromažďuje v něm všechny změnové požadavky Koncových uživatelů uplatněné dle Smlouvy. Údaje v Centrálním registru opcí KIVS, které se týkají příslušného Koncového uživatele, zpřístupní Ministerstvo Koncovému uživateli k jeho žádosti.

4.3. Účinnost Opce

Pokud není v rámci Opce Koncovým uživatelem požadováno pozdější provedení změny Služby, je Poskytovatel povinen zavést požadovanou změnu Služby nejpozději ve lhůtě odpovídající příslušné Době zavedení Služby, která běží od okamžiku doručení Opce Poskytovateli. Dojde-li uplatněním Opce k rušení Služby, je Poskytovatel povinen poskytování Služby zrušit nejpozději ke konci měsíce, pokud mu byl požadavek na změnu Služby doručen do 15. dne předmětného měsíce, jinak od 15. dne měsíce následujícího po doručení požadavku na změnu Služby.

4.4. Organizační opce

Koncový uživatel je oprávněn opakovaně uplatňovat Opce, které jsou vyvolány organizačními změnami ve struktuře Koncového uživatele (dále jen „**Organizační opce**"), včetně snížení množství Služeb, změny kvality Služeb, změny místa poskytování Služeb, převedení práv na poskytování Služeb (či jen některých z nich) na jiného Koncového uživatele apod. Uplatnění Organizační opce musí být doloženo řádným odůvodněním Koncového uživatele. Předpokládá-li realizace Organizační opce změnu poštovní adresy poskytování Služby, povede Poskytovatel s příslušným Koncovým uživatelem technické šetření. Cena za Služby poskytované po uplatnění Organizační opce bude stanovena způsobem dle Smlouvy.

4.5. Zřizovací poplatek při uplatnění Opce

Poskytovatel je oprávněn účtovat zřizovací poplatek při uplatnění Opce maximálně ve výši odpovídající rozdílu mezi zřizovacím poplatkem za změněnou Službu a zřizovacím poplatkem za dosavadní Službu, a to pouze v případě, že nová Služba neodpovídá svými technologickými parametry původní Službě, pokud se Koncový uživatel a Poskytovatel nedohodnou jinak.

4.6. Maximální rozsah Opce

Na základě Opcí může být celková cena Služeb dle Poptávkového listu specifikovaných ve vztahu k určitému Koncovému uživateli navýšena či snížena nejvýše o 30 % výchozí hodnoty. Výchozí hodnotou je cena Služeb, jež byla nabídnuta Poskytovatelem v nabídce v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku v rámci DNS, o níž Ministerstvo rozhodlo jako o nejvhodnější;

uplatnění Opcí nebo dohoda o změně poskytovaných Služeb uzavřená s Poskytovatelem po rozhodnutí Ministerstva o nejvhodnější nabídce v Zadávacím řízení jako o nejvhodnější, nemá na určení výchozí hodnoty vliv. Cena za Služby poskytované po uplatnění Opce bude stanovena způsobem dle Smlouvy, resp. bude vycházet z ceny variant Služby nabídnuté Poskytovatelem v nabídce podané v Zadávacím řízení. Uplatněním Opce není dotčeno právo Poskytovatele a Ministerstva a/nebo Pověřujícího zadavatele dohodnout se o snížení rozsahu Služeb poskytovaných dle Smlouvy v jakémkoli rozsahu. Zvýšení rozsahu Služeb poskytovaných dle Smlouvy nad rámec Opcí je možné jen v rozsahu Smlouvy a způsobem dle ZVZ.

4.7. Postoupení Opcí

Každý Koncový uživatel je oprávněn uplatňovat Opce v povoleném rozsahu pouze ve vztahu ke Službám, které odebírá, ledaže jiný Koncový uživatel postoupí své právo na uplatnění změnového požadavku dle Smlouvy v rozsahu, v jakém k okamžiku postoupení práva disponuje; postoupení je oprávněno zprostředkovat Ministerstvo. O čerpání Opcí jednotlivými Koncovými uživateli a rozsahu postoupení práva na uplatnění Opcí vede Ministerstvo evidenci v Centrálním registru opcí KIVS.

4.8. Poskytování Služeb dle Opce

Sdělením Ministerstva a/nebo Pověřujícího zadavatele Poskytovateli o uplatnění Opce vzniká povinnost Poskytovatele k poskytování Služby Koncovému uživateli v požadovaném rozsahu. Ve vhodných případech potvrdí Koncový uživatel a Poskytovatel den, od nějž Poskytovatel zahájí či zahájil poskytování Služeb v rozsahu dotčeném uplatněním Opce podepsaným zápisem.

4.9. Specifické požadavky Koncových uživatelů

Koncoví uživatelé jsou oprávněni u jednotlivých Služeb uvést své požadavky na jejich poskytování dané zejména zvláštními technickými podmínkami u příslušného Koncového uživatele. Poskytovatel je povinen k těmto požadavkům při poskytování Služeb přihlédnout.

5. UJEDNÁNÍ O ÚROVNI SLUŽEB

5.1. Kvalitativní ukazatele Služby

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby s příslušnou odbornou péčí a s využitím posledního stavu techniky. Poskytovatel je povinen poskytovat služby v souladu s požadavky zadávací dokumentace (především v souladu s Katalogovými listy služeb). Služba musí být předána v souladu s technickými podmínkami zadávací dokumentace. Za správnost poskytovaných služeb odpovídá v plném rozsahu Poskytovatel. Poskytovatel rovněž zajistí dodržování kvalitativních ukazatelů Služby dle Poptávkového listu (dále jen „**Kvalitativní ukazatele**"). Kvalitativními ukazateli, které jsou měřeny a jejichž porušení je sankcionováno, jsou dostupnost (SLA) a Doba zavedení Služby (jak je tento pojem dále definován), pokud není sjednáno jinak. Při zjišťování, zda byly dodrženy Kvalitativní ukazatele, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty:

(i) vzniklé v důsledku nedodržení povinností ze strany Koncového uživatele (ať již vyplývajících ze zákona nebo ze Smlouvy); nebo

(ii) vzniklé v důsledku jakékoliv události nebo okolnosti, již nemohl Poskytovatel s vynaložením odborné péče rozumně předpokládat ani jí zcela nebo zčásti zabránit; nebo

(iii) vzniklé v důsledku odstávky písemně předem dohodnuté mezi Poskytovatelem a příslušným Koncovým uživatelem ve Smlouvě nebo na jejím podkladě.

Kvalitativní ukazatele budou posuzovány vždy odděleně pro jednotlivé Služby poskytované dle Poptávkového listu jednomu Koncovému uživateli.

5.2. Měření Kvalitativních ukazatelů Poskytovatelem

Poskytovatel bude nepřetržitě měřit veškeré Kvalitativní ukazatele, vést prokazatelným způsobem evidenci o těchto měřeních a zpracovávat výkazy (resp. udržovat informace s možností prohlížení on-line), přehledy a výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění Kvalitativních ukazatelů. Poskytovatel zajistí úplnost, správnost a pravdivost takové evidence, výkazů a výstupů a bude udržovat tyto informace na svých nosičích dat po dobu Smlouvy, nedohodne-li se Poskytovatel s Koncovým uživatelem na delší době uchování.

5.3. Vykazování Kvalitativních ukazatelů

Poskytovatel je povinen k žádosti Koncového uživatele a/nebo Ministerstva, popř. osoby pověřené ze strany Ministerstva nebo Koncového uživatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, sdělit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) pracovního dne, aktuální hodnoty Kvalitativních ukazatelů. Do sedmi (7) dnů od konce každého kalendářního měsíce Poskytovatel zpřístupní příslušnému Koncový uživateli a Ministerstvu, popř. osobě pověřené ze strany Ministerstva nebo Koncového uživatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů souhrnné výkazy a přehledy plnění Kvalitativních ukazatelů v právě uplynulém kalendářním měsíci. V těchto výkazech a přehledech bude rovněž specifikován výpočet smluvních pokut uplatnitelných v důsledku nesplnění Kvalitativních ukazatelů. V případě, že má Koncový uživatel nebo Ministerstvo, popř. osoba pověřená ze strany Ministerstva nebo Koncového uživatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů oprávněné pochybnosti o úplnosti, správnosti či pravdivosti takovýchto výkazů či přehledů, je Poskytovatel povinen doložit zde uvedené údaje dodatečnými údaji tak, aby umožnil jejich ověření z těchto hledisek.

5.4. Vlastní měření Ministerstva

Žádné ustanovení ve Smlouvě neomezuje možnost Ministerstva, Pověřujícího zadavatele, popř. osoby pověřené ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů provádět vlastní nezávislé měření Kvalitativních ukazatelů, k čemuž je Poskytovatel povinen poskytnout nezbytnou součinnost. V případě rozdílných hodnot měření a vykazování Kvalitativních ukazatelů ze strany Poskytovatele, je rozhodný výsledek měření Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele.

5.5. Doba zavedení Služby

Poskytovatel je vždy povinen postupovat tak, aby zahájení poskytování Služeb Koncovým uživatelům plynule a bezproblémově navázalo na dosavadní poskytování Služeb Koncovým uživatelům. Poskytovatel je povinen zahájit řádné poskytování Služeb nejpozději na konci lhůty k tomu stanovené (dále jen „**Doba zavedení Služby**") (i) v zadávacích podmínkách Zadávacího řízení, (ii) ve Smlouvě nebo (iii) v písemné dohodě (individuálním harmonogramu) sjednané na základě Smlouvy mezi Ministerstvem, Koncovým uživatelem a Poskytovatelem; přednost má vždy pozdější ujednání před dřívějším.

5.6. Běh Doby zavedení Služby

Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, počíná Doba zavedení Služby běžet:

(i) v případě Ministerstva jako Koncového uživatele dnem uzavření Smlouvy;

(ii) v případě Pověřujícího zadavatele dnem, kdy je Poskytovateli doručeno písemné sdělení příslušného Pověřujícího zadavatele o přistoupení ke Smlouvě,

a končí okamžikem, kdy je Koncový uživatel schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebírat.

5.7. Stavení Doby zavedení Služeb

Po dobu, kdy Koncový uživatel neposkytnul potřebnou součinnost pro zahájení poskytování Služby v Době zavedení Služby a Poskytovatel na neposkytnutí této součinnosti bezodkladně Koncového uživatele a Ministerstvo písemně upozornil, včetně uvedení důsledků neposkytnutí vymezené součinnosti (tj. stavení běhu Doby zavedení Služby), neběží Doba zavedení Služby. Po odpadnutí prodlení Koncového uživatele běh Doby zavedení Služby pokračuje (tj. od skončení prodlení Koncového uživatele neběží nová Doba zavedení Služby, nýbrž pokračuje stavená dosavadní Doba zavedení Služby).

5.8. Měřící protokol

Poskytovatel je povinen pro každou zřízenou a předávanou službu (s výjimkou všech hlasových služeb, HTS + ADSL, internet asymetrický) předložit měřící protokoly, které budou prokazovat, že služba je zřízena v souladu s podmínkami Zadávací dokumentace KIVS 2013-2017 (především v souladu s technickými parametry služby uvedenými v tzv. Katalogovém listu služby a v Poptávkovém listu služby). Po vyhotovení daného měřícího protokolu, na základě provedeného měření a kontroly u konkrétní zřízené služby KIVS, bude tento měřící protokol zaslán v elektronické formě na určené kontaktní osoby ke kontrole a schválení. Měřící protokol bude vždy součástí předávacího protokolu k dané zřízené a předávané službě KIVS.

6. CENTRÁLNÍ DOHLEDOVÉ MÍSTO A SERVICEDESK

6.1. Centrální dohledové místo

Ministerstvo je oprávněno zřídit centrální dohledové místo, jehož prostřednictvím budou jakékoli incidenty a závady ve vztahu ke Službám poskytovaným dle Smlouvy Koncovým uživatelům hlášeny příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje, že bude centrálnímu dohledovému místu poskytovat aktuální informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy Koncovým uživatelům, a to v elektronické formě (formát XML) a umožní centrálnímu dohledovému místu, resp. Ministerstvu a/nebo Pověřujícímu zadavateli přímý přístup do systému Poskytovatele obsahujícího aktuální (*on-line*) informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy Koncovým uživatelům. Pokud nebude sjednáno jinak, bude mít centrální dohledové místo přímý přístup do systému Poskytovatele obsahujícího aktuální (on-line) informace o Službách poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy minimálně v rozsahu umožňujícím: (i) ověřování fakturace za Služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy, (ii) ověřování informace o poskytovaných Službách Ministerstvu, resp. danému Koncovému uživateli, a to minimálně vymezením KIVS ID, lokalizace Služby a parametriky Služby, (iii) sledování změn Služeb poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy, a to vč. údajů o doručení požadavku na změnu, stavu změny a datu provedení změny a (iv) ověřování incidentů a závad ve vztahu ke Službám poskytovaným Poskytovatelem dle Smlouvy a sledování jejich řešení (servicedesk). Bez ohledu na existenci centrálního dohledového místa a jeho činnost při sledování závad a incidentů bude Poskytovatel po dobu trvání Smlouvy průběžně prostřednictvím svých dohledových systémů preventivně kontrolovat a monitorovat poskytování a zajištění Služeb

dle Smlouvy, a to za účelem prevence incidentů a závad a jejich případného odstranění ještě před nahlášením ze strany centrálního dohledového místa. V případě, že centrální dohledové místo nevznikne, je Poskytovatel povinen Ministerstvu a Koncovým uživatelům dálkovým přístupem do vlastního systému zpřístupnit alespoň informace uvedené v tomto článku Smlouvy. Poskytovatel je povinen zřídit přístup pro dohledový systém centrálního dohledového místa Ministerstva na CPE zařízení Poskytovatele umístěných u Koncových uživatelů.

6.2. Povinnosti Koncového uživatele

Ministerstvo, případně Pověřující zadavatel poskytne Poskytovateli v nezbytném rozsahu (a v závislosti na charakteru incidentu či závady) rozumnou součinnost, jež je potřebná k dodržení závazků Poskytovatele ohledně dodržení Kvalitativních ukazatelů, zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. Koncový uživatel bude rovněž v dostatečném předstihu Poskytovatele informovat o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv na poskytování Služeb dle Smlouvy, zejména pak ve vztahu k předpokládanému rozsahu využití Služeb ze strany Koncového uživatele a softwarovým a hardwarovým aplikacím a zařízením Koncového uživatele.

6.3. Bezplatnost řešení incidentů

V případě, že bude ze strany centrálního dohledového místa nahlášen Poskytovateli incident či závada, které se nepotvrdí být incidentem či závadou, nebude centrální dohledové místo, Koncový uživatel ani Ministerstvo povinen Poskytovateli uhradit jakékoli náklady, jež Poskytovatel v souvislosti s nahlášeným incidentem či závadou vynaložil (tj. zejména náklady na analýzu a vyhodnocení incidentu či závady a veškeré ostatní aktivity s tím související).

6.4. Řešení incidentů a závad Služeb

Evidence incidentů a závad Služeb a jejich řešení a sledování se řídí dle následujících ustanovení:

(i) Poskytovatel je bezodkladně po nabytí účinnosti Smlouvy ve vztahu k jednotlivým Koncovým uživatelům povinen písemným vyjádřením adresovaným všem příslušným Koncovým uživatelům uvést telefonní číslo a další kontaktní údaje, na kterém bude existovat non-stop Služba, která bude zaznamenávat všechny hlášené incidenty Koncových uživatelů;

(ii) v případě, kdy Koncový uživatel zjistí závadu poskytované Služby, jíž se rozumí nesoulad (zhoršení) poskytovaných parametrů Služeb se sjednanými parametry Služby, bez zbytečného odkladu ji nahlásí Poskytovateli na jeho kontaktní údaje;

(iii) Poskytovatel je povinen po nahlášení závady provést bez zbytečného odkladu analýzu závady, a pokud zjistí, že je závada na straně Poskytovatele, závadu odstranit v souladu s čl. 11.3. Smlouvy;

(iv) v případě, že po nahlášení závady Poskytovatel zjistí, že příčina nahlášené závady spočívá v jednání Koncového uživatele nebo třetích osob, bez zbytečného odkladu po tomto zjištění jej vyzve k realizaci kroků, které závadu odstraní, jsou-li mu známy nebo měly-li by mu být známy s přihlédnutím k jeho odborným schopnostem a znalostem.

7. KOORDINACE, INTEGRACE, MIGRACE

7.1. Koordinace Služeb poskytovaných na základě Smlouvy

Hlavním koordinátorem Služeb poskytovaných na základě Smlouvy a služeb v rámci KIVS poskytovaných na základě dalších smluv uzavřených s poskytovateli zařazenými do DNS je Ministerstvo, popř. osoba určená Ministerstvem a oznámená Poskytovateli. Hlavní koordinátor závazně stanoví požadavky na poskytované Služby z hlediska koordinace, integrace a migrace, a to již ve výzvě k podání nabídek na uzavření Smlouvy. Koordinace Služeb poskytovaných na základě Smlouvy je prováděna z hlediska vzájemného souladu služeb poskytovaných v rámci KIVS a dále též z hlediska vzájemného souladu těchto služeb v rámci jednotlivých komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů. Zvláštní požadavky na Služby poskytované dle Smlouvy z hlediska jejich koordinace s jinými službami poskytovanými v rámci KIVS či v rámci komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů budou ve vztahu ke Službám poskytovaným na základě Smlouvy vždy uvedeny ve Smlouvě.

7.2. Integrace Služeb poskytovaných na základě Smlouvy

Služby poskytované na základě Smlouvy budou integrovány do komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů a tyto umožní, aby komunikační infrastruktury Koncových uživatelů mohly být integrovány do KIVS. Smluvní strany se zavazují vyvinout úsilí nezbytné k tomu, aby veškeré komunikační infrastruktury Koncových uživatelů byly plně integrovány do KIVS. Při shora popsaném procesu integrace komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů do KIVS budou Smluvní strany brát ohled na stávající řešení komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů (včetně existujících sítí) s cílem účelného využití již vynaložených prostředků (investic) na straně Koncových uživatelů (ochrana investic), na provozní potřeby Koncových uživatelů a bezpečnostní politiku komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů. Zvláštní požadavky na Služby poskytované dle Smlouvy z hlediska jejich integrace do komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů a z hlediska integrace komunikačních infrastruktur Koncových uživatelů do KIVS budou ve vztahu ke Službám poskytovaným na základě Smlouvy vždy uvedeny ve Smlouvě.

7.3. Migrace služeb při změně jejich poskytovatele

Poskytovatel je povinen poskytnout po skončení poskytování Služeb Koncovému uživateli maximální součinnost novému poskytovateli, Koncovému uživateli a Ministerstvu při migraci (převodu) Služeb na služby v rámci KIVS dle nově uzavřené smlouvy s jiným poskytovatelem tak, aby kontinuita poskytování služeb Koncovému uživateli nebyla narušena. Sdělí-li Ministerstvo takový požadavek Poskytovateli, jsou Poskytovatel a nový poskytovatel povinni bezodkladně po uzavření příslušné smlouvy s novým poskytovatelem zpracovat návrh migrace služeb a předat jej Ministerstvu. Ministerstvo koordinuje migrace služeb pro Koncové uživatele a vede jejich přehled. Ministerstvo spolu s Koncovým uživatelem, Poskytovatelem a novým poskytovatelem dohodnou organizaci ukončení stávajících a zahájení poskytování nových služeb.

7.4. Migrace, změna Služeb stávajícím Poskytovatelem

Poskytovatel zajistí, aby kontinuita služeb poskytovaných Koncovému uživateli při změně nebo migraci nebyla narušena. Sdělí-li Ministerstvo takový požadavek Poskytovateli, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření příslušné nové smlouvy nebo při uplatnění změny zpracovat zdarma návrh migrace nebo změny Služeb a předat jej Ministerstvu. Ministerstvo koordinuje migrace a změny Služeb pro Koncové uživatele a vede jejich přehled. Ministerstvo spolu s Koncovým uživatelem a Poskytovatelem dohodnou organizaci ukončení stávajících a zahájení poskytování nových nebo měněných Služeb.

7.5. Součinnost Poskytovatele před migrací Služeb, zápis o podmínkách migrace Služeb

Na výzvu pověřeného zástupce hlavního koordinátora Služeb je Poskytovatel povinen zajistit účast svého zástupce na osobní schůzce s osobami pověřenými koordinací Služeb, příp. zástupci Pověřujícího zadavatele, za účelem dohodnutí konkrétních podmínek migrace Služeb. Zástupce Poskytovatele je povinen poskytnout součinnost při vyhotovení zápisu z uvedeného osobního jednání, který bude obsahovat závazně dohodnuté podmínky migrace Služeb, a opatřit jej svým podpisem (dále jen **„Zápis"**). Nezávazný vzor Zápisu je Přílohou č. 5 této Smlouvy. Výše uvedenou povinnost Poskytovatel nemá, dohodne-li se s hlavním koordinátorem Služeb, že splnění uvedené povinnosti nebude vyžadováno.

8. SPOLUPRÁCE MINISTERSTVA, POSKYTOVATELE A POVĚŘUJÍCÍCH ZADAVATELŮ

8.1. Vzájemná spolupráce

Po celou dobu trvání Smlouvy si budou Ministerstvo, Poskytovatel a Pověřující zadavatelé vzájemně poskytovat součinnost a informace, jež jsou potřebné ke splnění jejich závazků dle Smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje poskytnout Koncovému uživateli součinnost při provádění bezpečnostních opatření a hlášení kybernetických bezpečnostních incidentů podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) a jeho prováděcích právních předpisů, resp. v návaznosti na opatření vydaná Národním bezpečnostním úřadem. Poskytovatel je tak zejména povinen zdarma k žádosti Koncového uživatele navrhnout bez zbytečného odkladu způsob implementace příslušných bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem do poskytování Služeb a umožnit Koncovému uživateli (po dosažení dohody o plnění a příslušné ceně) navýšit bezpečnostní parametry Služeb způsobem dle čl. 4 Smlouvy nebo provést jiná související plnění; tím není dotčeno provedení bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem ze strany Poskytovatele v případech, kdy je osobou povinnou ve smyslu výše uvedených právních předpisů.

8.2. Možnost subdodávek

Poskytovatel je oprávněn, pokud nebude dohodnuto jinak, k poskytování Služeb a plnění svých dalších závazků dle Smlouvy, používat jako subdodavatele třetí osoby. Smlouva však může v souladu se ZVZ stanovit v návaznosti na dohodnutou bezpečnostní politiku nebo z jiného důležitého důvodu závazná omezení týkající se používání subdodavatelů ze strany Poskytovatele, zejména pak ve vztahu k přístupu do prostor nebo informačních systémů Koncového uživatele. V případě použití subdodavatele není jakkoli dotčena odpovědnost Poskytovatele za případné nesplnění či vadné plnění příslušných závazků.

8.3. Využití poskytovaných Služeb

Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že Služby poskytované ze strany Poskytovatele na základě Smlouvy budou určeny k využití v rámci zákonem stanovené činnosti příslušných Koncových uživatelů, zejména pak k výkonu a zajištění výkonu veřejné správy a dalších činností, jež s výkonem veřejné správy souvisí. Jednotliví Koncoví uživatelé v přiměřeném rozsahu zajistí, aby takových Služeb nebylo zneužíváno k jiným účelům, než ke kterým mají být ve smyslu předchozí věty ze strany Poskytovatele poskytovány.

8.4. Řídící výbor

Komplexní hodnocení Smlouvy provádí na nejvyšší úrovni Řídící výbor (složený z nejméně jednoho zástupce Ministerstva, jednoho zástupce Poskytovatele a jednoho zástupce příslušného Pověřujícího zadavatele), jenž bude svoláván ze strany Ministerstva dle aktuální potřeby, obvykle jednou za kalendářní čtvrtletí. Ministerstvo, Poskytovatel a příslušný Koncový uživatel si bez zbytečného odkladu písemně oznámí totožnost a kontaktní údaje (např. telefonní číslo, faxové číslo, emailovou adresu a poštovní adresu) svých zástupců v řídícím výboru. Jakékoliv oznámení vztahující se k jednání řídícího výboru, popř. k osobám zástupců v řídícím výboru bude učiněno v souladu se Smlouvou. Jakékoliv závěry takového hodnocení budou ze strany Ministerstva zpracovány v písemné podobě a předloženy Poskytovateli a dotčeným Koncovým uživatelům s tím, že jim bude v každém případě poskytnuta přiměřená doba na vyjádření k příslušnému hodnocení. V návaznosti na vyjádření Poskytovatele a dotčených Koncových uživatelů vydá Řídící výbor případná doporučení pro řešení problémů.

8.5. Kontaktní osoby

Vzájemný styk mezi Poskytovatelem a Koncovými uživateli dle Smlouvy bude na pracovní úrovni probíhat prostřednictvím Kontaktních osob, jejichž totožnost a kontaktní údaje (např. telefonní číslo, faxové číslo, emailovou adresu a poštovní adresu), si Poskytovatel a Koncový uživatel vzájemně bez zbytečného odkladu písemně oznámí (totéž platí i pro jakékoli změny Kontaktních osob, popř. jejich kontaktních údajů).

8.6. Interní předpisy Koncových uživatelů

Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle Smlouvy postupovat s odbornou péčí a dodržovat též existující interní předpisy příslušného Koncového uživatele (např. bezpečnostního, technického a provozního charakteru), které mají vliv na poskytování Služeb dle Smlouvy a s nimiž bude Poskytovatel ze strany jednotlivých Koncových uživatelů seznámen.

9. DŮVĚRNOST INFORMACÍ A OCHRANA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

9.1. Veřejnost Smlouvy

Smluvní strany prohlašují, že žádné ustanovení Smlouvy nepodléhá obchodnímu tajemství ani jinak chráněné právními předpisy z hlediska důvěrnosti. Znění Smlouvy lze v plném rozsahu zveřejnit.

9.2. Ochrana duševního vlastnictví

V případě, že výsledkem Služeb poskytovaných Poskytovatelem dle Smlouvy bude jakýkoliv nehmotný statek, jenž nevznikl (plně či částečně) v důsledku duševní tvůrčí činnosti Ministerstva, Koncového uživatele či třetí osoby a jenž je předmětem jakýchkoliv práv duševního vlastnictví (zejména autorského práva), pak si Poskytovatel v maximálním povoleném rozsahu stanoveném platnými právními předpisy ponechá taková práva a Ministerstvu a Koncovému uživateli udělí pouze nepřevoditelnou, nevýhradní a na dobu trvání Smlouvy omezenou licenci užívat daný nehmotný statek k účelu, k němuž byl Poskytovatelem ve prospěch Ministerstva či Koncového uživatele v předmětné souvislosti vytvořen (taková licence však bude vždy umožňovat využití licencovaného duševního vlastnictví v rámci KIVS, a to po dobu trvání Smlouvy). Má se za to, že odměna za takovou licenci je již zahrnuta v ceně za Služby poskytované ze strany Poskytovatele na základě Smlouvy (nedojde k navýšení ceny za Službu o částku odpovídající odměně za licenci). Pokud

se však bude Ministerstvo či Koncový uživatel v souvislosti s poskytováním Služeb dle Smlouvy podílet na vytvoření jakéhokoliv nehmotného statku, jenž je předmětem jakýchkoliv práv duševního vlastnictví (zejména autorského práva), budou se práva a povinnosti vyvstávající v souvislosti řídit platnými právními předpisy.

10. PROHLÁŠENÍ POSKYTOVATELE

10.1. Prohlášení Poskytovatele

Poskytovatel bere na vědomí, že Ministerstvo při uzavírání Smlouvy bere mimo jiné v úvahu rozsah a pravdivost níže uvedených prohlášení Poskytovatele. Poskytovatel tímto prohlašuje, že ke dni uzavření Smlouvy:

(i) Poskytovatel je společností řádně založenou a platně existující podle právních předpisů České republiky;

(ii) Poskytovatel má nezbytná schválení jednotlivých orgánů Poskytovatele, popř. jiných subjektů a je právně způsobilý k uzavření Smlouvy a k realizaci plnění zamýšleného Smlouvou, a to za podmínek dle Smlouvy, a že osoby podepisující Smlouvu jménem nebo za Poskytovatele jsou k tomuto řádně oprávněny;

(iii) Poskytovatel splňuje kvalifikační předpoklady a ostatní podmínky stanovené v zadávací dokumentaci v Zadávacím řízení;

(iv) Poskytovatel není v platební neschopnosti a podle nejlepšího vědomí Poskytovatele neprobíhají žádná řízení týkající se likvidace, úpadku, exekuce, prodeje podniku Poskytovatele nebo jeho části nebo jiná řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**insolvenční zákon**") včetně smírčího řízení, insolvenčního řízení nebo ujednání s věřiteli ve vztahu k likvidaci, exekuci, prodeji podniku nebo části podniku nebo jiné řízení o úpadku ve vztahu k Poskytovateli. Podle nejlepšího vědomí Poskytovatele nebyly podniknuty žádné kroky k vynucení jakéhokoliv zajištění majetku Poskytovatele a nedošlo k žádné události, která by zakládala právo takové zajištění vynucovat; výrazem „nejlepší vědomí Poskytovatele" se ve Smlouvě rozumí informace, které management a odpovědní pracovníci Poskytovatele mají nebo by měli mít či znát při postupu s péčí řádného hospodáře;

(v) Poskytovatel je na základě veškerých nezbytných úkonů, které učinil, řádně a platně oprávněn k tomu, aby uzavřel a plnil Smlouvu po celou dobu její účinnosti, a pokud Smlouva výslovně nestanoví jinak, nebude za tímto účelem nutný žádný souhlas, zproštění, schválení, licence, jmenování ani oprávnění či jakékoli prohlášení, oznámení o učinění podání jakékoli osobě nebo instituci, a nezakládá se tím ani nebude založeno žádné porušení ujednání či dohody, rozsudků, rozhodčích nálezů a právních předpisů, kde je Poskytovatel jednou ze stran nebo jimiž je vázán Poskytovatel či jakákoliv část jeho majetku;

(vi) Smlouva představuje platný a právně závazný závazek Poskytovatele, který je vůči Poskytovateli vynutitelný v souladu s podmínkami Smlouvy;

(vii) dle nejlepšího vědomí Poskytovatele udržuje Poskytovatel v platnosti ve všech zásadních ohledech licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná právními předpisy platnými pro poskytování Služeb dle Smlouvy a nehrozí, že by platnost takové licence, souhlasu, povolení a oprávnění byla ukončena.

10.2. Nepravdivost prohlášení Poskytovatele

V případě, že se jakékoli prohlášení Poskytovatele dle Smlouvy ukáže jako nepravdivé, má se zato, že Poskytovatel v takovém případě porušil Smlouvu podstatným způsobem, přičemž Poskytovatel dále nahradí Ministerstvu (a případně též Koncovým uživatelům) veškerou škodu nebo újmu, která Ministerstvu (a případně též Koncovým uživatelům) vznikne v důsledku takového stavu.

10.3. Závazek na zajištění pravdivosti a platnosti prohlášení Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje vyvinout dostatečné úsilí pro to, aby prohlášení Poskytovatele dle Smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy. Ministerstvo je oprávněno skutečnosti uvedené v článku 10.1. Smlouvy nezávisle ověřit nebo požádat Poskytovatele, aby zdarma poskytl Ministerstvu doklad potvrzující tvrzené skutečnosti.

11. SMLUVNÍ POKUTY, SLEVA Z CENY A NÁHRADA ŠKODY

11.1. Smluvní pokuta pro nedodržení dostupnosti

Pokud Poskytovatel ve vztahu k Službě poskytované dle Smlouvy Koncovému uživateli nesplní Kvalitativní ukazatel *„dostupnost"* tak, jak je tento vymezen v příslušném Poptávkovém listu, je Poskytovatel povinen uhradit Ministerstvu, popř. Koncovému uživateli smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle tabulky č. 1 níže, a to i opakovaně za každé rozhodné období, v němž nedosáhl definované hodnoty.

Tabulka č. 1

[redacted]

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

11.2. Smluvní pokuta pro nedodržení doby zavedení Služeb

[redacted]

11.3. Odstranění závady Služby a sleva z ceny

Poskytovatel je povinen odstranit závadu Služby, pro niž jsou v Poptávkovém listu stanovena SLA, ve lhůtách stanovených SLA dané Služby, a závadu Služby, pro niž není v Poptávkovém listu uvedeno SLA, do sedmi (7) kalendářních dnů od nahlášení závady, nedohodnou-li se

Koncový uživatel a Poskytovatel jinak. Pokud Poskytovatel ve lhůtách pro odstranění vady příslušnou závadu Služby neodstraní, ztrácí nárok na zaplacení poměrné části měsíčního poplatku (ceny) za tuto Službu, odpovídající ceně Služby za dobu, po niž byla překročena lhůta pro odstranění závady Služby.

11.4. Splatnost smluvní pokuty

Nesdělí-li Koncový uživatel Poskytovateli jinak, závazek Poskytovatele zaplatit smluvní pokutu zanikne (v rozsahu a v okamžiku), poskytne-li Poskytovatel slevu z ceny Služeb příslušnému Koncovému uživateli ve výši smluvní pokuty, a to pro období, k němuž se smluvní pokuta vztahuje, nebo pro období budoucí.

11.5. Společná ustanovení o smluvních pokutách

Zánik primárního závazku Poskytovatele jeho pozdním splněním neznamená zánik nebo omezení nároku Ministerstva, popř. Koncového uživatele na smluvní pokutu za prodlení Poskytovatele. Smluvní pokuty nejsou závislé na zavinění ani na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty dle Smlouvy není dotčeno právo Ministerstva (a případně též Koncových uživatelů) na náhradu škody ze stejného důvodu, a to v části přesahující uplatněnou nebo zaplacenou smluvní pokutu.

11.6. Náhrada škody

Při porušení své povinnosti k součinnosti je Poskytovatel odpovědný za škodu takto Koncovému uživateli a/nebo Ministerstvu způsobenou.

12. ÚČINNOST SMLOUVY

12.1. Doba trvání Smlouvy

Tato Smlouva se uzavírá na dobu poskytování služeb v délce 24 měsíců.

12.2. Účinnost Smlouvy

V rozsahu, v jakém Ministerstvo jedná při uzavírání Smlouvy na svůj účet, se Smlouva nebo její část stává účinnou dnem jejího podpisu Ministerstvem a Poskytovatelem. V rozsahu, v jakém jedná Ministerstvo při uzavírání Smlouvy na účet Pověřujících zadavatelů, je Smlouva nebo její část účinná až okamžikem, kdy příslušný Pověřující zadavatel ke Smlouvě přistoupí, a to doručením písemného sdělení o přistoupení Poskytovateli a Ministerstvu. Přistoupení příslušného Pověřujícího zadavatele ke Smlouvě je povinností tohoto Pověřujícího zadavatele.

12.3. Zánik Smlouvy před uplynutím doby jejího trvání

Před sjednaným ukončením účinnosti Smlouvy lze Smlouvu ukončit:

(i) na základě písemné dohody Smluvních stran,

(ii) výpovědí ze strany Ministerstva s výpovědní dobou do konce měsíce, v němž byla výpověď doručena, doručenou Poskytovateli v případě, že Poskytovatel poruší Smlouvu podstatným způsobem (viz článek 12.4. Smlouvy),

(iii) výpovědí ze strany Ministerstva s výpovědní dobou do konce měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena, doručenou Poskytovateli v případě, že Ministerstvo využije své právo vypovědět Smlouvu z důvodu dle článku 12.5 nebo dle článku 12.6 Smlouvy, nebo

(iv) výpovědí ze strany Koncového uživatele, s výpovědní dobou do konce následujícího měsíce, v němž byla výpověď doručena, a to v rozsahu celé Smlouvy nebo jen zčásti, v případě, že:

a) Poskytovatel poruší svou povinnost poskytnout součinnost dle čl. 8.1. Smlouvy; nebo

b) nedošlo k dohodě o ceně či jiných parametrech plnění k provedení bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem dle čl. 8.1 Smlouvy; nebo

c) provedení bezpečnostních opatření a/nebo opatření vydaných Národním bezpečnostním úřadem dle čl. 8.1 Smlouvy není realizovatelné za podmínek Smlouvy; nebo

d) došlo k organizačním změnám ve struktuře Koncového uživatele v rozsahu, který neumožňuje uplatnění Organizačních opcí Koncovým uživatelem dle Smlouvy a který má za následek, že odpadl důvod odebírání Služeb tímto Koncovým uživatelem.

12.4. Podstatné porušení Smlouvy

Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že pro účely Smlouvy je porušení podstatné, jestliže je tak stanoveno ve Smlouvě a dále v případě, kdy Smluvní strana porušující Smlouvu věděla v době uzavření Smlouvy nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu Smlouvy, že druhá Smluvní strana (popř. též Koncoví uživatelé) nebude mít zájem na plnění povinností při takovém porušení Smlouvy. To se týká i případů poskytnutí vadného plnění a plnění, které je v rozporu se zadávací dokumentací KIVS 2013-2017.

12.5. Výpověď Smlouvy pro nevýhodnost

Pokud jiný poskytovatel veřejných služeb elektronických komunikací než Poskytovatel:

(i) bude nabízet ve svém veřejném a závazném ceníku služeb a reálně poskytovat služby rovnocenné (co do kvality, obsahu, rozsahu, technického řešení a smluvních podmínek) se Službami poskytovanými dle Smlouvy, za podmínek výhodnějších pro Koncového uživatele, než jaké jsou uvedeny ve Smlouvě, a

(ii) bude objektivně důvodné předpokládat, že takový poskytovatel splňuje nebo je schopen splnit podmínky pro podání nabídky pro danou Službu, uvedené pro zařazení do DNS, v němž byla Veřejná zakázka zadávána, a ve výzvě pro podání nabídek na Veřejnou zakázku;

zavazuje se Poskytovatel do patnácti (15) kalendářních dnů od písemného upozornění Ministerstva na tuto skutečnost, které bude obsahovat zejména popis a cenu příslušných služeb jiného poskytovatele, zahájit s Ministerstvem jednání o možnosti úprav podmínek pro poskytování Služeb dle Smlouvy výhodnějších pro příslušného Koncového uživatele.

Pokud Poskytovatel, po předchozím projednání příslušného upozornění Ministerstva, písemně neakceptuje do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení upozornění Ministerstva, nedohodnou-li se Ministerstvo a Poskytovatel jinak, návrh Ministerstva upravit podmínky pro poskytování Služeb dle Smlouvy tak, aby svojí výhodností pro Koncového uživatele odpovídaly podmínkám jejich poskytování jiného poskytovatele veřejných telekomunikačních Služeb ve smyslu tohoto článku Smlouvy, je Ministerstvo oprávněno Smlouvu kdykoli poté vypovědět s výpovědní dobou ke konci měsíce, v němž byla výpověď doručena.

12.6. Výpověď Smlouvy ve zvláštním případě

Pokud bude Poskytovatel závazně nabízet a reálně poskytovat služby rovnocenné (co do kvality, obsahu, rozsahu, technického řešení a smluvních podmínek) se Službami poskytovanými dle Smlouvy, za cenu výhodnější, než jaká je uvedena ve Smlouvě (dále jen „**Výhodnější cena**"), a uzavření smlouvy za Výhodnější cenu je pro potenciální uživatele služby *de facto* nárokové, zavazuje se Poskytovatel do patnácti (15) kalendářních dnů od písemného upozornění Ministerstva na tuto skutečnost, které bude obsahovat zejména popis a cenu příslušných služeb, zahájit s Ministerstvem jednání o možnosti úprav podmínek pro poskytování Služeb dle Smlouvy výhodnějších pro příslušného Koncového uživatele.

Pokud Poskytovatel, po předchozím projednání příslušného upozornění Ministerstva, písemně neakceptuje do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení upozornění Ministerstva, nedohodnou-li se Ministerstvo a Poskytovatel jinak, návrh Ministerstva upravit podmínky pro poskytování Služeb dle Smlouvy tak, aby svojí výhodností pro Koncového uživatele odpovídaly podmínkám jejich poskytování Poskytovatelem v jiném případě, je Ministerstvo oprávněno (i) Smlouvu kdykoli poté vypovědět s výpovědní dobou ke konci měsíce, v němž byla výpověď doručena, nebo (ii) uplatnit svůj nárok příslušným způsobem a od měsíce následujícího hradit cenu za příslušné Služby pouze ve výši odpovídají Výhodnější ceně.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

13.1. Zastoupení Ministerstva

Poskytovatel bere na vědomí, že Ministerstvo je oprávněno dle svého uvážení pověřit třetí osobu (dále jen „**Administrátor**"), aby jménem a na účet Ministerstva vykonával činnosti v souladu s ustanovením § 151 ZVZ ve vztahu k Zadávacímu řízení, s výjimkou úkonů uvedených v § 151 odst. 2 ZVZ, tj. aby Administrátor zejména:

(i) zajistil veškeré úkony, jež má Ministerstvo provést ve smyslu příslušných ustanovení ZVZ ve vztahu k Zadávacímu řízení; a

(ii) vedl komunikaci s Poskytovatelem zejména za účelem (i) zjištění požadavků na pořízení datových a hlasových služeb KIVS, (ii) přípravy příslušné dohody o centrálním zadávání uzavírané mezi Zadavatelem a příslušným Subjektem veřejné správy, (iii) získání verifikace požadavků Pověřujících zadavatelů a (iv) zajištění přistupování Pověřujících zadavatelů k uzavřeným smlouvám.

13.2. Interpretace

Odkazy na odstavce a články objevující se v textu Smlouvy (včetně jejích Příloh) jsou odkazy na odstavce a články Smlouvy, není-li uvedeno něco jiného. Definice uvedené v textu Smlouvy (včetně jejích Příloh) se použijí obdobně pro jednotná i množná čísla definovaných pojmů. Je-li ve Smlouvě užíván výraz „včetně" nebo „zejména", položka nebo položky za takovým výrazem následující představují demonstrativní a nikoliv taxativní výčet položek daného druhu. Nadpisy článků jsou do Smlouvy vloženy výlučně z důvodu usnadnění orientace v jejím textu a tyto nemohou ovlivnit význam a smysl smluvních ujednání obsažených ve Smlouvě.

13.3. Doručování

Jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno či dáno Smluvní straně dle Smlouvy bude učiněno či dáno písemně. Neoznámí-li Smluvní strana příslušnou změnu

kontaktního údaje a je-li takový způsob z povahy komunikačního prostředku možný, doručuje Smluvní strana na následující kontaktní místa:

Ministerstvo:

Adresa:	
K rukám:	
Fax:	

Poskytovatel:

Adresa:	
K rukám:	
Fax:	

[redacted]

Jakékoliv oznámení podle Smlouvy bude považováno za doručené:

(i) dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDS**"), je-li oznámení zasíláno prostřednictvím datové zprávy do datové schránky ve smyslu ZDS; nebo

(ii) dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně; nebo

(iii) dnem registrovaného doručení, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou; nebo

(iv) dnem doručení potvrzeným oznámením o doručení v čitelné a úplné podobě v případech, kdy oznámení bylo doručováno faxem.

Výše uvedené adresy a telekomunikační spojení mohou být měněna jednostranným písemným oznámením doručeným příslušnou Smluvní stranou ostatním Smluvním stranám s tím, že takováto změna se stane účinnou doručením takového oznámení. Smluvní strany se dohodly, že Ministerstvu či Koncovému uživateli může být jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení dle Smlouvy doručeno vedle doručení do datové schránky též elektronickou poštou. Takové oznámení, žádost či jiné sdělení bude považováno za řádně doručené pouze, pokud (i) bude opatřeno uznávaným elektronickým podpisem a (ii) bude doručeno do elektronické podatelny Ministerstva či Koncového uživatele.

13.4. Účinnost úkonů dle Smlouvy

Spojuje-li tato Smlouva s úkonem Smluvní strany nebo Koncového uživatele (nebo s jeho doručením) vznik, změnu nebo zánik práva za předpokladu současného provedení takového úkonu (nebo jeho doručení) rovněž jiné Smluvní strany nebo Koncového uživatele, vznikne právo teprve provedením takového úkonu posledním účastníkem (doručením poslednímu účastníkovi).

13.5. Doplnění a změny Smlouvy

Pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno něco jiného, může být Smlouva (včetně jejích Příloh) doplňována nebo měněna pouze ve formě písemných dodatků podepsaných všemi

dotčenými Smluvními stranami. Jakákoliv Smluvní strana bude oprávněna iniciovat jednání směřující k doplnění či změně Smlouvy prostřednictvím písemného oznámení zaslaného ostatním dotčeným Smluvním stranám, načež Smluvní strany provedou veškeré potřebné analýzy a v dobré víře povedou jednání o předmětné záležitosti v souladu se ZVZ.

13.6. Zákaz postoupení ze strany Poskytovatele

Smluvní strany se tímto dohodly, že Poskytovatel není bez předchozího výslovného písemného souhlasu Ministerstva oprávněn postoupit či převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy na jakoukoliv třetí osobu.

13.7. Závaznost pro právní nástupce Smluvních stran

Smluvní strany se dohodly a souhlasí s tím, aby veškerá práva a povinnosti Smluvních stran zavazovala rovněž jejich právní nástupce. V případě, že bude Ministerstvo způsobem stanoveným právními předpisy zrušeno, práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy přejdou na ten ústřední orgán státní správy, kterému budou zákonem svěřeny kompetence Ministerstva vyplývající mu z právních předpisů.

13.8. Oddělitelnost

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení Smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit do třiceti (30) pracovních dnů od doručení výzvy Ministerstva ostatním Smluvním stranám neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem, případně uzavřít novou smlouvu.

13.9. Stejnopisy

Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Ministerstvo obdrží tři (3) stejnopisy a Poskytovatel obdrží jeden (1) stejnopis Smlouvy. Účinné znění Smlouvy (včetně všech jejích případných dodatků) bude Poskytovatelům a Koncovým uživatelům zpřístupněno k nahlédnutí, případně ke zhotovení kopií u Ministerstva a současně zpřístupněno Ministerstvem na jeho www stránkách vždy nejpozději do třiceti (30) dnů.

13.10. Finanční kontrola

Každý Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího ze Smlouvy s tím, že se každý Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) citovaného zákona.

13.11. Přílohy

Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto její přílohy dle následujícího seznamu:

Příloha č. 1 – Poptávkový list:
P1_Poptavkovy_list_1526-HLAS_HTS_25354973
Příloha č. 2 – Seznam zkratek a definicí
Příloha č. 3 – Obchodní podmínky
Příloha č. 4 – Aktuální katalogový list služby
Příloha č. 5 – Vzor zápisu z jednání s Poskytovatelem

13.12. Jazyk

Smlouva je vyhotovena v českém jazyce a tato verze bude rozhodující bez ohledu na jakýkoli její překlad, který může být pro jakýkoli účel pořízen.

13.13. Řešení sporů

Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními NOZ, ZVZ a ZEK. Nestanoví-li ZEK jinak, budou veškeré spory mezi Smluvními stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní řešeny před obecným soudem místně příslušným dle sídla Ministerstva.

13.14. Úplnost Smlouvy

Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, smlouva či řízení některé Smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností dle Smlouvy. Zároveň potvrzují s[redacted] Smlouvy jsou pravdivé, platné a pr[redacted]

NA DŮKAZ TOHO, že Smluv[redacted]ují se k jejímu plnění, připojují své podpisy [redacted]odné a vážné vůle prosté tísně, zejména tís[redacted]

Česká republika – Ministerst[redacted]

PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY

Poptávkový list

P1_Poptavkovy_list_1526-HLAS_HTS_25354973

PŘÍLOHA Č. 2 SMLOUVY

Seznam zkratek a definicí

Definice

Termín	*Definice*
ADSL	Asymetrická digitální uživatelská přípojka
ADSL2+	Asymetrická digitální uživatelská přípojka (26Mbit)
agregační poměr	Agregační poměr se vypočte jako podíl mezi teoreticky maximální potřebou kapacity uživatelů přípojek v rámci daného agregačního bodu a skutečnou kapacitou
ATM	Asynchronní přenosový režim
bezstavový paketový filtr	Filtr povolující nebo blokující specifikované protokoly
BGP	Protokol pro komunikaci routerů mezi sítěmi
centrální Internet	Centrální připojení do internetu
CGI	Common Gateway Interface
CIR	Smluvená datová propustnost CIR (Commited Information Rate)
CMS	Centrální místo Služeb KIVS
CPE router	Koncové zařízení - směrovač
Diffserv	Model diferencovaných Služeb (RFC2475)
DSCP	Differentiated Service Code Point
EPS	Elektronický požární systém
ESMTP	Protokol ESMTP
ethernet konektivita	Nejrozšířenější technologie používaná pro komunikaci v lokálních sítích. Základní rychlost je 10 Mbit/s
frame relay/FR	Služba/protokol předávání datových rámců
ftp	Protokol pro přenos souborů
full rate	Plné pásmo
H.323	Hlasový protokol
http	Protokol používaný pro komunikaci mezi www prohlížečem a www serverem pracující nad protokolem IP
IMAP4	Internet Message Access Protocol version 4
IMAPS4	Bezpečný Internet Message Access Protocol version 4
IP	Mezisíťový (internet) protokol
IP VPN	Virtuální privátní sítě IP
IP QoS	Kvalita Služby
IPSec	Bezpečný mezisíťový protokol
ISP	Poskytovatel internetu
Leased Line	Pevné okruhy
lokální	Místní připojení do internetu

Internet manažovaný CPE	Spravovaný koncový prvek
MPLS	Multi Protocol Label Switching
NIXCZ	Neutrální výměnný uzel Internetu
PERL	Programovací jazyk PERL
PHP skriptování	Psaní skriptů v programovacím jazyce PHP
POP3	Post Office Protocol version 3
POPS3	Bezpečný Post Office Protocol version 3
QOS	Řízení datových toků v síti (Quality of Service)
RJ-45 port	Přípojka standardu RJ-45
SHDSL	Symetrické DSL
SIP	Session Initiation Protocol
SLA	Smlouva o úrovni poskytovaných Služeb
SMTP	Protokol určený pro přenos zpráv elektronické pošty (Simple Mail Transfer Protocol)
SQL	Strukturovaný dotazovací jazyk
TCP	Transmission Control Protocol
UPS	Zdroj nepřetržitého napájení
User to Network Interface	Rozhraní typu uživatel - síť
VPN	Virtuální privátní síť
WAN	Územně rozsáhlá síť
OPS	Odpovědný IT pracovník subjektu (rezortu, konečného uživatele), který je oprávněn nahlásit chybu.
SDP	Service desk Poskytovatele (providera)
SDIC	Service desk InterConnectu
CMAS	Centrální emailová adresa subjektu
CE	Customer equipment (Koncové zařízení providera, které je umístěno u uživatele služby)
NOC	Network Operations Center
TTR	total time repair – celková (maximální) doba opravy

PŘÍLOHA Č. 3 SMLOUVY

Obchodní podmínky

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o. (dále jen „Podmínky") vydané s účinností od 1. 3. 2017.

Obecná část Podmínek

1. Předmět Podmínek

1.1 Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka I Žadatele.

1.2 Podmínky jsou rozděleny na dvě části. V první, Obecné části Podmínek, jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb. Obecná část Podmínek platí, pokud není ve Zvláštní části Podmínek, Specifikaci nebo Smlouvě stanoveno jinak. Specifické části Zvláštní části Podmínek, které se dané skupiny Služeb netýkají, nejsou pro danou skupinu Služeb relevantní.

1.3 Všeobecné podmínky pro poskytování konkrétní Služby jsou tvořeny Obecnou částí Podmínek a je-li, tak i specifickou částí Zvláštní části Podmínek, příslušnou ke konkrétní Službě.

1.4 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.

1.5 Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2. Definice pojmů

2.1 **Data** jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.

2.2 **Koncové zařízení** je Telekomunikační zařízení, prostřednictvím kterého Účastník využívá poskytované Služby. Pro účely Podmínek je Koncovým zařízením pouze zařízení dodané Poskytovatelem.

2.3 **Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele dle Specifikace.

2.4 **Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.

2.5 **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou, notářsky ověřenou plnou moc.

2.6 **Poskytovatel** je společnost ha-vel internet s.r.o., která je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací na základě oznámení o podnikání doručeného Českému telekomunikačnímu úřadu dne 1. 5. 2005 v souladu s § 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

2.7 **Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb. Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění

2.8 **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 **Reklamaci** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.

2.12 **Revizi Podmínek** se rozumí změna jejich formy nebo textu, popřípadě jejich rozšíření, které nemá za následek zhoršení Podmínek pro Účastníka.

2.13 **Revolving** představuje možnost prodloužení doby platnosti Služby tím způsobem, že v případě poskytování Služeb na dobu určitou, pokud žádná ze smluvních stran nedoručí druhé straně nejpozději dva měsíce před uplynutím sjednané doby doporučeným dopisem písemný projev vůle Službu neprodlužovat, platí nevyvratitelná právní domněnka, že strany se dohodly Službu prodloužit vždy o dalších 12 měsíců, není-li ve Specifikaci služby uvedeno jinak. Takto může dojít k prodloužení Služby a tím i Smlouvy i opakovaně.

Poskytovatel se v souladu s ustanovením § 63 odst. 10 zákona zavazuje informovat Účastníka, který je Spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, nejpozději 2,5 měsíce před uplynutím sjednané doby o automatickém prodloužení Smlouvy či Služby, jakož i o možnosti a způsobu jak Smlouvu či Službu ukončit.

2.13.1 Je-li ve Specifikaci, v části Ostatní smluvní ujednání, uveden pojem **„výpověď"** s časovým údajem, představuje tento časový údaj u smluv uzavřených na dobu určitou lhůtu, kdy nejpozději před uplynutím doby určité může kterákoliv smluvní strana doručit druhé straně projev vůle Smlouvu dále neprodlužovat ve smyslu čl. 2.13 těchto Podmínek.

2.14 **Síť** je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele.

2.15 **Služba** je veřejně dostupná služba nebo soubor služeb elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2.16 **Smlouva** je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, která se týká poskytování Služeb. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

2.17 **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, Ceník, aj. dokumenty příslušející k Službě.

2.18 **Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením 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 označovaní též jako „Klient".

2.22 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.

2.23 **Výpověď** je právní úkon, kterým Účastník nebo Poskytovatel projeví zájem ukončit ke dni uplynutí výpovědní doby Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Bližší podmínky podání Výpovědi jsou sjednány ve Smlouvě, Specifikaci a těchto Podmínkách.

2.24 **Vyšší 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.

2.25 **Závada** je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Službu. Závadou je též porucha Koncového zařízení v záruce.

2.26 **Změnou Podmínek** je pouze taková změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.

2.27 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.

2.28 **Minimální měsíční plnění** (dále též jen MMP) je pevná měsíční částka sjednaná mezi Účastníkem a Poskytovatelem v příslušné Specifikaci Služby. Podpisem příslušné Specifikace služby se Účastník zavazuje čerpat minimálně měsíčně objem služeb, odpovídající MMP.

2.29 **Měsíční poplatek za vedení SIM karty** je u služby ha-loo mobil poplatek Poskytovateli za udržování a správu SIM karty Účastníka.

2.30 **Měsíční paušál pro služby ha-loo** představuje měsíční poplatek za služby v rámci akčních prodejních balíčků či za služby, agregované do prodejních balíčků Poskytovatele. Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.

2.31 **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, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.

2.32 **Datový provoz** u služby ha-loo mobil znamená přenos Dat prostřednictvím služby ha-loo mobil Poskytovatele. Přenos dat je podmíněn schválením a aktivací služby od Poskytovatele, který je navíc oprávněn v případě potřeby požadovat po Účastníkovi složení kauce, či aktivaci služby odmítnout. Ceny za službu jsou definovány Ceníkem služeb, případně Prodejními balíčky.

2.33 **Hlasový roaming**, je-li služba poskytována, představuje poskytování hlasových služeb mimo území ČR, případně v hraničních oblastech ČR, je-li jako operátor sítě zvolen zahraniční operátor mající v dané oblasti pokrytí.

2.34 **Datový roaming**, je-li služba poskytována, představuje poskytování datových služeb mimo území ČR, případně v hraničních oblastech ČR, je-li jako operátor sítě zvolen zahraniční operátor mající v dané oblasti pokrytí.

2.35 **Prodejní balíčky** znamenají kombinace služeb či objemů služeb pro definované období či definovaný objem. Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.

2.36 **Neomezené volání a SMS** představuje balíček neomezeného volání a zasílání SMS v daném měsíci na všechna geografická a mobilní čísla v rámci ČR. Poskytovatel může zablokovat službu bez udání důvodu a bez náhrady zejména v případě zneužívání služby nad rámec osobní potřeby.

2.37 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích v platném znění.

2.38 **Spotřebitel** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1 Poskytovatel je povinen:

a) zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;

b) na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;

c) zahájit práci na odstranění Závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;

d) oznámit, je-li to možné, v předstihu Účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravidelnosti v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede Poskytovatel neprodleně, s výjimkou oznámení o omezení nebo pozastavení poskytování Služby podle článku 5.3, 5.4 a 5.7 těchto Podmínek;

e) nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti Změny Smlouvy a Podmínek uveřejnit informaci o této Změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup; zároveň je Poskytovatel povinen informovat o této Změně Účastníka; pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí Smlouvy nebo Podmínek uvedených v § 63 odst. 1 písmeno c) až q) zákona nebo se jedná o změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka, je Poskytovatel povinen prokazatelně informovat Účastníka, jehož smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez této úhrady, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat.; informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování; právo ukončit Smlouvu nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle § 63 odstavce 5 zákona.

3.2 Účastník je povinen:

a) řádně hradit vyúčtovanou cenu za Služby;

b) 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;

c) 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. Poskytovatel přikročí ke zřizování Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci; pokud je kterýkoliv souhlas dle tohoto odstavce následně odvolán nebo pozbude platnosti, může Poskytovatel omezit, pozastavit nebo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel přitom neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé v této souvislosti Účastníkovi;

d) 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;

e) 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;

f) 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 vyrovnávače 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 , 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 tištěné.

4.5 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele na základě Účastníkem podepsaného předávacího protokolu.

4.6 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby, avšak pouze s písemným souhlasem Účastníka.

4.7 Účtované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním účtované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je zpravidla 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.

4.8 Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.

4.9 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník fyzická osoba souhlasí s předáním jeho osobních údajů dle z. č. 101/2000 Sb. třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem Smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou. Účastník je povinen jednat s touto stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

4.10 Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě.

4.11 Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.

4.12 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu tyto služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty po dobu delší než deset hodin během 24 hodin z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem, vyjma Služeb Albert a ha-fi.

4.13 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení celého poplatku za službu v daném měsíci, jestliže dojde k nepřetržitému 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 nedodržuje platební podmínky;
- při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;
- Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
- pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytované Služby;
- Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi.

b) Výše Jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem Jistota pokryla dvě následující měsíční platby.

c) Pokud byla poskytnuta Jistota podle čl. 4.16 a) (7 odstavec), skončí povinnost poskytnutí Jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.

d) Pokud byla poskytnuta Jistota dle článku 4.16 a) (1 odstavec) a pokud po dobu šesti měsíců nedošlo k případu prodlení s platbou za Služby, je Účastník oprávněn písemně požádat o navrácení Jistoty. 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 Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu, narušení bezpečnosti a Integrity Sítě Poskytovatele, bezpečnosti Služby, při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.

5.7 V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací Služby, které uplatňuje formou reaktivačního poplatku ve výši 1.000 Kč + DPH. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé Účastníkovi v souvislosti se zamezením aktivního přístupu ke Službě dle toho odstavce.

5.8 Poskytovatel 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.

5.12 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 480 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je Poskytovatel povinen účastníkovi oznámit alespoň 5 kalendářních dnů předem. V době pro plánovanou údržbu nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci (a nezapočítává se do celkové dostupnosti poskytované služby v měsíci, tzv. SLA). Za dobu plánované údržby (viz. předchozí věty) se považuje i plánovaná údržba nad období pro plánovanou údržbu stanovené v první větě tohoto bodu 5.12 (tzn. nad období 480 minut za kalendářní měsíc) výslovně předem odsouhlasená Účastníkem.

6 Podstatné porušení Smlouvy

6.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:

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, Sítě či zařízení Poskytovatele, nebo zařízení Účastníka;

e) uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;

f) opakovaně a přes upozornění používá 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 Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Závady na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván;

i) nezajistí Souhlas vlastníka ve smyslu čl. 3.2 písm. (c) těchto Podmínek nebo nesplní či poruší kteroukoliv další povinnost stanovenou v čl. 3.2 těchto Podmínek.

6.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.6 a čl. 5.7 Podmínek.

7 Úrok z prodlení, smluvní pokuta

7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, je Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 Poskytovatel dozví o porušení této povinnosti.

7.3 Nároky Poskytovatele na náhradu škody způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním ani zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny, a to i v rozsahu Smluvní pokutu či úrok z prodlení přesahujícím.

7.4 Dojde-li ze strany Účastníka ke kterémukoliv podstatnému porušení Smlouvy sjednané na dobu určitou ve smyslu čl. 6.2 písm. a) až i) těchto Podmínek je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši celkových ušlých plateb odpovídajících přesné době scházející od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí sjednané doby a to včetně neúplných měsíců.

7.5 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně tj. před uplynutím doby trvání (např. v důsledku Výpovědi Poskytovatele nebo Účastníka, který je Spotřebitelem), a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, který je Spotřebitelem, je Účastník, který je Spotřebitelem, povinen uhradit Poskytovateli Smluvní pokutu ve výši 1/5 (jedné pětiny) součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo ve výši 1/5 (jedné pětiny) minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajícího do konce sjednané doby trvání Smlouvy (podle toho, která částka je vyšší) a dále ve výši úhrady nákladů spojených s Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který je Spotřebitelem, poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

7.6 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně tj. před uplynutím doby trvání (např. v důsledku Výpovědi Poskytovatele nebo Účastníka, který není Spotřebitelem), a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, který není Spotřebitelem, je Účastník, který není Spotřebitelem povinen uhradit Poskytovateli Smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo ve výši minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajícího do konce sjednané doby trvání Smlouvy (podle toho, která částka je vyšší) a dále ve výši úhrady nákladů spojených s Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který není Spotřebitelem poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

7.7 Dojde-li ze strany Účastníka ke kterémukoliv podstatnému porušení Smlouvy sjednané na dobu neurčitou ve smyslu čl. 6.2. písm. a) až i) těchto Podmínek nebo skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu neurčitou předčasně před uplynutím výpovědní doby, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši měsíčního plnění násobeného počtem měsíců zbývajících od předčasného ukončení Smlouvy nebo Služby do uplynutí výpovědní doby u každé poskytované Služby a to včetně neúplných měsíců

7.8 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 událostí Vyšší moci.

8.3 Účastník se zavazuje nahradit škodu, která vznikne Poskytovateli či třetím osobám, v případě, že Účastník využívá pro účely příjmu Telekomunikačních služeb Telekomunikační zařízení nedodané Poskytovatelem, nebo Telekomunikační zařízení, které není schválené podle platných právních či technických předpisů aj. norem.

8.4 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Účastník odpovídá za zařízení Poskytovatele do okamžiku jeho převzetí Poskytovatelem.

8.5 Účastník oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.

8.6 Účastník nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

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

9.1 Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě nebo ve Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou. Je-li Smlouva či Služba sjednána na dobu určitou, činí výpovědní doba 3 měsíce.

9.1.1 Je-li Smlouva či konkrétní Služba sjednána na dobu určitou a není-li sjednán Revolving, mění se automaticky po uplynutí sjednané doby trvání na dobu neurčitou. V takovém případě platí výpovědní doba 2 měsíce, přičemž nedochází ke zkracování ani prodlužování výpovědní doby ve smyslu bodu 9.10.1. Podmínek. To neplatí, doručí-li jedna ze smluvních stran druhé straně nejméně 60 dnů před uplynutím sjednané doby písemné oznámení, že na ukončení Smlouvy či konkrétní Služby trvá.

9.1.2 Je-li Smlouva či konkrétní Služba sjednána na dobu určitou a je-li sjednán Revolving, pak jestliže Poskytovatel nebude včas informovat Účastníka, který je Spotřebitelem o automatickém prodloužení Smlouvy či konkrétní Služby, jakož i o možnosti a způsobu jak Smlouvu či konkrétní Službu ukončit, neuplatní se Revolving a Smlouva či konkrétní Služba se mění tak, že je sjednána na dobu neurčitou. V ostatních případech jsou ustanovení o Revolvingu pro obě mluvní strany závazná.

9.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

9.3 K uzavření Smlouvy lze rovněž užít smluvních formulářů užívaných Poskytovatelem v obchodním styku.

9.4 Je-li Smlouva uzavřena pomocí elektronických prostředků, může být podepsána zaručeným elektronickým podpisem podle zvláštních předpisů.

9.5 Smlouvu lze měnit písemně dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V návaznosti na 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 Poskytovateli 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 nedošlo-li k prodloužení doby trvání Smlouvy či Služby a to i opakovaně formou Revolvingu nebo nebylo-li sjednáno, že se po uplynutí sjednané doby mění Smlouva či Služba na dobu neurčitou;

c) uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou;

d) uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu neurčitou;

e) ke dni nabytí účinnosti změny Smlouvy nebo Podmínek, pokud Účastník ukončil Smlouvu v souladu s § 63 odstavec 6 zákona;

f) odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 6.2 těchto Podmínek. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají 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 začíná běžet výpovědní doba od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná Výpověď podaná smluvní stranou druhé smluvní straně.

9.10 V případech uvedených v čl. 9.8 a současně za předpokladu, že to umožňuje Specifikace, může být Služba vypovězena kteroukoli smluvní stranou samostatně.

9.10.1 Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou s výpovědní dobou delší než 3 měsíce platí, že výpovědní doba sjednaná ve Smlouvě se zkracuje o počet celých měsíců, které uplynuly od zahájení poskytování Služby dle dané Specifikace. Současně platí, že není-li ve Specifikaci uvedeno jinak nebo není-li ohledně Služby podána Výpověď, pak se Účastník a Poskytovatel dohodli, že pokud se u aktivní (tj. nevypovězené) Služby sníží délka výpovědní doby na méně než 2 měsíce, je délka výpovědní doby automaticky navýšena o dalších 12 měsíců, a to i opakovaně.

9.10.2 Pokud se Smlouva nebo Služba sjednává na dobu neurčitou s výpovědní dobou kratší než 3 měsíce, platí výpovědní doba sjednaná ve Smlouvě (bez zkracování či prodlužování výpovědní doby dle bodu 9.10.1.), nedohodnou-li se strany jinak.

9.11 Výpověď musí být zaslána doporučeným dopisem a výpovědní doba počíná běžet od prvého 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.

9.12 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskytovatel za účelem poskytování Služby zajistil Účastníkovi. Účastník je současně povinen poskytnout Poskytovateli bezplatně součinnost nezbytnou k demontáži Koncového zařízení a dalšího majetku Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby (mimo demontáže zařízení) vyrovnají 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. 9.12, a to i v rozsahu smluvní pokutu přesahujícím.

9.13 Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jenž o obnovení žádá, má uhrazeny veškeré případné závazky vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si zažádá u Poskytovatele, přičemž pro obnovení služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se k zřízení Služby.

10 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 předpokládané datum zřízení Služby. Doba realizace bude co možná nejvíce přizpůsobená 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 (technologií 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 Závadu v poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník a Závadu 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 Závadu ve smyslu těchto Podmínek.

11.8 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání 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.

11.11 Poskytovatel nabízí Účastníkovi servisní služby a zákaznickou podporu v celém rozsahu telekomunikačních služeb. Na rozsahu a způsobu využití těchto služeb a podpory je možno se dohodnout na Dohledovém centru Poskytovatele, případně na telefonu Centra péče o zákazníky tel. č. 552 305 305.

12 Ochrana osobních údajů Účastníků

12.1 Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu se z. č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů za účelem řádného plnění Smlouvy, a to nejdéle po dobu nezbytně nutnou po ukončení Smlouvy či Služby. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy uzavřené s Poskytovatelem.

12.2 Účastník tímto souhlasí s tím, aby jeho osobní nebo identifikační údaje týkající se jeho osoby, které sdělil Poskytovateli (obvykle v rozsahu: jméno, příjmení, titul, popř. název, obchodní firma, adresa bydliště, sídla či provozovny, telefonní číslo, datum narození, rodné číslo, IČ, DIČ, emailová adresa):

a) byly zpracovány pro potřeby plnění povinností Poskytovatele ze Smlouvy;

b) byly uvedeny v účastnickém seznamu dle § 41 odstavec 3 zákona, pokud je tento účastnický seznam Poskytovatelem veden;

c) byly zpracovány pro účely vnitřních potřeb Poskytovatele (např. sledování a vyhodnocování hospodářské činnosti Poskytovatele) a pro účely marketingu prováděného Poskytovatelem (nabízení údajů subjektům, případně předání těchto údajů 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;

d) byly zpřístupněny třetím osobám, pokud tak stanoví právní předpis.

12.3 Poskytovatel tímto informuje každého Účastníka, který podle čl. 12.2 poskytl své osobní údaje ke zpracování, o jeho právech vyplývajících ze zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména o tom, že poskytnutí těchto údajů je dobrovolné, že má právo přístupu k nim a že má právo se při porušení citovaného zákona obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů s žádostí o zajištění nápravy, jakož i o dalších právech vyplývajících z § 11 a 21 citovaného zákona.

12.4 Uzavřením Smlouvy Účastník souhlasí ve smyslu ustanovení § 7 zákona č. 480/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů s tím, že mu budou Poskytovatelem zasílána nevyžádaná obchodní sdělení na jeho adresu (včetně emailové), bude kontaktován nevyžádaným direct 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 Reklamace vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení.

13.2 Na uplatnění Reklamace má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).

13.3 Reklamace 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 Reklamace proti výši účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.

13.5 Reklamace 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 Reklamaci 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, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Závada současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Závadu nahlásí v souladu s čl. 3.2 písm. e) těchto Podmínek.

13.7 Reklamaci vyřídí Poskytovatel ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamace Poskytovateli. Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 60 kalendářních dnů od doručení Reklamace Poskytovateli.

13.8 Uznané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamace, nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamace Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.

13.9 Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamace, 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 Reklamace Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu.

14 Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

14.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění.

14.2 V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.

14.3 Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.

14.4 Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.

14.5 Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.

14.6 V případě, že jakékoliv ustanovení těchto Podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebudou tímto zněním dotčena ostatní ustanovení těchto Podmínek.

14.7 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 10. 1. 2015 a nahrazují v plném rozsahu všechny Podmínky platné a účinné přede dnem 10. 1. 2015.

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 Poskytovatel, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak.

14.9 Smluvní vztahy mezi Poskytovatele a Účastníkem uzavřené před 1. 1. 2014 se i nadále řídí ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

14.10 Je-li Účastníkem Spotřebitel, je Spotřebitel oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení svého případného spotřebitelského sporu se společností ha-vel internet s.r.o. určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým v tomto případě je Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9; email: podatelna@ctu.cz; web: www.ctu.cz.

Zvláštní část Podmínek vztahující se pouze k níže uvedeným Službám

1. Hlasové služby

a) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

b) Platnost Smlouvy začíná v den prvního použití Služby nebo v den podpisu předávacího protokolu ke Službě.

c) 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.

d) Smlouvu může Poskytovatel okamžitě zrušit nebo pozastavit, pokud by v důsledku jejího plnění došlo k neúnosným finančním ztrátám Poskytovatele.

e) Poskytovatel může pozastavit poskytování Služeb, pokud se Účastník více než 30 dní nachází v prodlení s úhradou faktury za poskytnuté Služby.

f) Poskytovatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník hrubě porušil své povinnosti dle příslušného článku Obecné části podmínek.

g) Poskytovatel má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to zasláním písemné výpovědi na adresu Účastníka.

h) Účastník má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to doručením písemné výpovědi na adresu Poskytovatele.

i) Platnost smlouvy končí posledním dnem v měsíci, který následuje po zaslání výpovědi.

j) Účastník je povinen platit faktury řádně a včas.

k) Platný Ceník Služeb poskytne Poskytovatel Účastníkovi na vyžádání, a to písemně, faxem nebo emailem.

l) Veškeré změny cen Služeb je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi jeden měsíc před začátkem platnosti těchto změn. Pokud Účastník se změnou nesouhlasí, je oprávněn doručit Poskytovateli písemnou výpověď smlouvy před začátkem doby platnosti Ceníku, v opačném případě změny bezvýhradně akceptuje.

m) V Ceníku musí být uvedeny jednotlivé druhy hovorů a jejich ceny.

n) Faktura bude vystavena pravidelně každý měsíc na základě Smlouvy a poskytnutých Služeb.

o) Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.

p) Poskytovatel 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 ve vyúčtování Služeb následujícím po vyúčtování Služeb, ve kterém nebylo dodrženo MMP, naúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi MMP a skutečným plněním. Při převodu Smlouvy na nového Účastníka se závazek MMP automaticky převádí na nového Účastníka. Původní Účastník je povinen o MMP, jeho výši a zbývající době trvání nového Účastníka informovat. Nový Účastník se nemůže dovolávat příp. nevědomosti o MMP vůči Poskytovateli.

1.1 Podmínky pro poskytování předplacených služeb ha-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. Žádné z čísel vybraných pro službu ha-loo pevná nevstupuje automaticky do žádných seznamů, katalogů, databází apod.

c) Ke změně osoby, která užívá službu 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 však Účastník nadále odpovídá za závazky a škody způsobené touto třetí osobou v souvislosti s užíváním ha-loo pevná. Dále se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s těmito Všeobecnými podmínkami, Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k ha-loo pevná.

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 dobití kreditu ha-loo pevná. Lhůta pro dobití kreditu je uvedena na www.ha-loo.cz, případně stanovena v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele. Délka lhůty pro dobití 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 smlouvu vypovědět během 20 kalendářních dnů ode dne zveřejnění změny Všeobecných podmínek, pokud není tato změna vyvolána změnou platné legislativy, a to s výpovědní lhůtou 15 kalendářních dnů.

f) Účastník nemá nárok na vrácení nevyužité předplacené částky ceny služeb (kreditu) či na její převedení na jiné telefonní číslo.

g) Cena ha-loo pevná je uhrazena dobitím 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 dobití kreditu.

h) Poskytnuté služby je Účastník užívající ha-loo pevná oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejich poskytnutí, jinak právo zaniká.

i) V případě, že v souvislosti s užíváním služby ha-loo pevná např. Účastníkem nebo třetí osobou, které Účastník umožnil užívání služby ha-loo pevná, vznikne škoda (např. přečerpáním předplacených služeb) je Účastník povinen tuto škodu Poskytovateli na jeho výzvu zaplatit.

Předplacená služba ha-loo mobil

a) Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-loo mobil (dále též „ha-loo mobil"). Bližší podmínky užívání ha-loo mobil jsou popsány v těchto Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu a Ceníku služeb, které se nachází na www.ha-loo.cz. 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 dobití 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. 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. Měsíční poplatek za vedení SIM karty je vybírán vždy na počátku následujícího období (obvykle kalendářního měsíce) automatickým odečtením z kreditu ha-loo mobil. Pokud je kredit nižší, než je Ceníkem služeb stanovená výše Měsíčního poplatku za vedení SIM karty, zůstává kredit ponechán bez odečtu, ale služba ha-loo mobil je Poskytovatelem zablokována, stane se tedy neaktivní a není možno tuto službu využívat. V případě následného dobití kreditu v ceníkem stanovené minimální výši je tento Měsíční poplatek za vedení SIM karty automaticky odečten po dobití a funkčnost karty i ha-loo mobil jsou poté obnoveny. V případě aktivace či reaktivace v průběhu měsíce je Měsíční poplatek za vedení SIM karty odečten jen v poměrné výši. Pokud je období, kdy je ha-loo mobil neaktivní delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývající části kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele, a to bez náhrady.

e) Ke změně osoby, která užívá službu ha-loo mobil není nutný souhlas Poskytovatele, nebylo-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak. Účastník je oprávněn přenechat ha-loo mobil k užívání třetí osobě, v tom případě však Účastník nadále odpovídá za závazky a škody způsobené touto třetí osobou v souvislosti s užíváním ha-loo mobil. Dále se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s Všeobecnými podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k ha-loo mobil. Přechod Účastníka na jiný typ tarifu, služby apod. v rámci ha-loo je možný pouze se souhlasem Poskytovatele. Výčet kombinací a možných změn je uveden na stránkách www.ha-loo.cz, stejně jako případné poplatky spojené s těmito změnami.

f) Pokud je období, kdy je služba ha-loo mobil Účastníkem nepoužívána (není hlasová ani datová komunikace prostřednictvím ha-loo mobil) delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývající části kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady. V případě, že by hrozilo zneužití ha-loo mobil či jiné ohrožení Účastníka, Poskytovatele nebo jiné třetí osoby, je Poskytovatel oprávněn provést bez náhrady přerušení 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 , případně formou SMS zprávy. Jednou zakoupený či jakkoliv získaný (převedený, vysoutěžený, atd.) kredit nelze zpětně vyplatit ani jinak u Poskytovatele směnit 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 nevyužité části 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 dobití 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

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 blokace 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 naúčtováno až do 3 měsíců od čerpání služby. V případě deaktivace (na základě žádosti na www.ha-loo.cz) roamingových služeb bude případná Kauce navrácena po 3 měsících od deaktivace roamingu.

l) V případě potřeby, na vyžádání Účastníka či z provozních důvodů může Poskytovatel zasílat Účastníkovi SMS zprávy. Jde například o informativní sdělení o stavu účtu (kreditu), změně nastavení ha-loo mobil či účtu, nastavení webového přístupu, řešení potíží ve spojení s ha-loo mobil atd.

m) Poskytnutou službu ha-loo mobil je Účastník oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejího poskytnutí, a to v souladu s Reklamačním řádem, jinak právo zaniká.

n) Pokud je období, kdy je ha-loo mobil nevyužíváno delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývající části kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady.

o) Nepodporované služby a funkcionality ha-loo mobil:
   - WAP;
   - GSM banking;
   - SIM Toolkit.

p) Přenesení čísla je možné za podmínek dle Ceníku služeb. Nevyčerpaný kredit v tomto případě propadá Poskytovateli.

q) Způsob aktivace ha-loo mobil:
   - při registraci přes webové rozhraní www.ha-loo.cz prostřednictvím SMS z telefonního čísla uvedeného při registraci;
   - z vlastního účtu na www-ha-loo.cz;
   - telefonním hovorem na aktivační 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.

u) V případě, že v souvislosti s užíváním služby ha-loo mobil např. Účastníkem nebo třetí osobou, které Účastník umožnil užívání služby ha-loo mobil, vznikne škoda (např. přečerpáním předplacených služeb) je Účastník povinen tuto škodu Poskytovateli na jeho výzvu zaplatit.

2. Hostingové služby

2.1 Předmětem hostingových služeb je poskytnutí místa pro Účastníkova 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.

   3.1.1. 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 zaslané 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 Poskytovatelově 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. 4 SMLOUVY

Aktuální katalogový list služby

PŘÍLOHA Č. 5 SMLOUVY

Vzor zápisu z jednání s Poskytovatelem

Zápis z jednání technické koordinační schůzky s Poskytovatelem služeb KIVS		MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY	
Zapsal/a:		***Termín jednání:***	
Přítomni za Ministerstvo, popř. osoba určená Ministerstvem:			
Přítomni za Poskytovatele:			
Přílohy:	*1. Komunikační matice, 2. Fakturační údaje*		

Obsah jednání

1. Příprava migrací vysoutěžených služeb a následná realizace služeb pro [BUDE DOPLNĚNO] bude probíhat v následujících krocích:	*Centrální zadavatel svým jménem a jménem Pověřujících zadavatelů podepíše s vítězným Poskytovatelem Smlouvu na poskytování služeb KIVS.*
	Po podepsání Smlouvy Centrální zadavatel vyzve Pověřující zadavatele k přistoupení k podepsané smlouvě.
	Centrální zadavatel zašle Poskytovateli sken podepsaného přistoupení.
	Poskytovatel ve spolupráci s Ministerstvem, popř. osobou určenou Ministerstvem MV zahájí přípravu migračního plánu vysoutěžených služeb.
2. Technické šetření a realizace služeb KIVS:	*Zde je nezbytné uvést, kdo se vedle zástupce vlastníka objektů zúčastní konkrétního technického šetření za stranu Centrálního zadavatele nebo Pověřujícího zadavatele, vč. odpovědné osoby za odsouhlasení realizace předávané služby, a to především za technickou správnost.* *Např. Kromě služeb se vedle zástupce vlastníka objektů (MV, PČR, GIBS, ZZMV) zúčastňuje též zástupce ČP – technický garant pro MV, která z hlediska KIVS odsouhlasuje předávané služby za technickou správnost (ČP – technický garant pro MV, zajišťuje provoz datových a hlasových služeb pro MV a PČR a má místní znalost z hlediska ukončení služeb i případně požadavků na umístění zařízení z hlediska plánovaných projektů).*
3. Projektová dokumentace („PD"):	*Poskytovatel na základě technických šetření předkládá v případě zásahu do objektu (instalace mikrovlnné technologie či instalace propojovacího kabelu uvnitř objektu) stručnou projektovou dokumentaci (PD) – ke schválení zástupci vlastníka objektu – **[BUDE DOPLNĚNO]** (v kopii na **[BUDE DOPLNĚNO]**). Pro udělení souhlasu vlastníka s realizací bude předávána předběžná PD bez specifikace mikrovlnné technologie, neboť ta bude zřejmá až následně - z rozhodnutí ČTU o přidělení kmitočtového pásma.*
4. Zajištění vstupů do objektů [BUDE DOPLNĚNO]:	*Z hlediska zajištění vstupů do objektů **[BUDE DOPLNĚNO]** je třeba ze strany Poskytovatele předem zaslat jmenný seznam pracovníků (popř. pracovníků subdodavatele) zástupci vlastníka objektů včetně čísla OP, popř. typ vozidla a SPZ, pokud je požadován vjezd vozidla do objektu.*
5. Harmonogram technických šetření a realizací:	*Harmonogram technických šetření a realizací zašle Poskytovatel e-mailem v dostatečném předstihu, tedy **[BUDE DOPLNĚNO]** před daným termínem na kontaktní osoby **[BUDE DOPLNĚNO]**. Příp. i s výměnou kontaktů na pracovníky Poskytovatele či jeho subdodavatele pro případnou koordinaci před výjezdem.*
6. Předávání služby do testovacího provozu:	*Zástupce **[BUDE DOPLNĚNO]** např. ČP – technický garant pro MV, se podepisuje na pracovní předávací protokol, který obsahuje všechny náležitosti PP Poskytovatele pouze za technickou správnost/funkčnost (datum, podpis technika např. ČP – technický garant pro MV, včetně uvedení čitelného jména a příjmení a kontaktu).*
7. Měřicí protokol:	*Ze strany Poskytovatele bude zajištěn pro každou předávanou službu Měřící protokol (s výjimkou všech hlasových služeb, HTS + ADSL, internet asymetrický) a následně po realizaci bude elektronicky zaslán na kontaktní osoby **[BUDE DOPLNĚNO]** (např. vedoucí pracoviště ČP – technický garant pro MV daného regionu).*
8. Souhrnný předávací protokol služeb:	*Souhrnný předávací protokol služeb mezi Poskytovatelem a **[BUDE DOPLNĚNO]** např. MV podepisují smluvní strany (a za technickou správnost připodepisuje zástupce **[BUDE DOPLNĚNO]** např. ČP – technický garant pro MV. V souhrnném předávacím protokolu musí být ze strany Poskytovatele uvedená použitá technologie. Podepsané souhrnné předávací protokoly určenými stranami budou přílohou prvních vystavených faktur pro jednotlivá období.*
9. Fakturace služeb:	*Na základě Předávacího protokolu podepsaného ze strany Poskytovatele a **[BUDE DOPLNĚNO]** Poskytovatel zahájí zpoplatnění realizovaných služeb do smluvních*

	podmínek. Poskytovatel dle čl. 3.14 Smlouvy před vystavením daňového dokladu Koncovému uživateli podklad pro vyúčtování ceny za Služby poskytnuté Koncovému uživateli v uplynulém zúčtovacím období. Koncový uživatel [illegible] Poskytovatel nejpozději do tří pracovních dnů zpět připomínky k případné [illegible]
10. Převedení provozu na předanou službu:	*Převedení provozu na předanou službu (dle bodu 5) provede **[BUDE DOPLNĚNO]** ČP – technický garant pro MV, dle možností bezodkladně, aby v období souběhu [illegible] prostor na dořešení případných problémů. **[BUDE DOPLNĚNO]** např. ČP při přechodu provozu na nového poskytovatele předá informaci o této změně na Helpdesk **[BUDE DOPLNĚNO]** např. MV a povede evidenci o již realizovaných službách. Nicméně [illegible] domluveno, že služby, které budou zprovozněny v průběhu výpovědního období [illegible] původních služeb, budou placeny ze strany **[BUDE DOPLNĚNO]** např. MV až po uplynutí termínu výpovědi (byť už na ně byl převeden provoz), aby nebyla daná služba tzv. „placena dvakrát".*
11. Upřesnění kontaktních osob	***[BUDE DOPLNĚNO]** nebo se zde odkázat na přílohu "Komunikační matice"*
12. Ostatní:	*1. Pro splnění požadované dostupnosti 99,5% (dle podmínky uvedené v KL služby např. služby Data Ethernet) je ze strany Poskytovatele nezbytné pro všechny služby žádat ČTU o přidělení pásma, aby později nedošlo ke sporům.*
	*2. Po přechodu na nové služby a potřebě Poskytovatele zajistit servisní okno na poskytované službě, je tento požadavek třeba vyžádat e-mailem na Helpdesku **[BUDE DOPLNĚNO].***
	3. Poskytovatel pravidelně každý měsíc zašle report dodržení stanoveného SLA, po odsouhlasení případné sankce za nedodržení SLA, budou fakturované vždy příslušnému Koncovému uživateli.

*** Text vyznačen zelenou kurzívou je textem pomocným, lze jej použít, měnit dle potřeb nebo smazat.**

Seznam úkolů

#	Úkol	Zodpovědnost	Termín splnění	Stav

*** Číslování úkolů je tvořeno, pořadím úkolu a datem konání jednání (např. 01_0401 první úkol ze dne 4. 1. 2016).**

*** Pole Stav může nabývat – nový, probíhá, splněno**

V Praze dne 2016

Za zúčastněné strany	Jméno	Podpis