

Centrální zadavatel
Česká republika – Ministerstvo vnitra

Č.j.: MV-142277-1453/KAP-2017

SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB KIVS - KTS

mezi

Národním institutem pro další vzdělávání

a

Českou republikou – Ministerstvem vnitra

na straně jedné

a

společností **TETA s.r.o.**

na straně druhé

Níže uvedeného dne, měsíce a roku následující smluvní strany:

Národní institut pro vzdělávání, se sídlem Senovážné nám. 25, 110 00 Praha 1, IČ: 45768455, zastoupená [REDAKCE]

č. j.: **NIDV-605/2018/11-1**

(dále jednotlivě jako „**Pověřující zadavatel**“ a společně jako „**Pověřující zadavatelé**“)

a

Česká republika – Ministerstvo vnitra, se sídlem Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7 – Letná, IČ: 00007064, zastoupená Ing. Jiřím Koldou, [REDAKCE] na základě pověření ministrem vnitra ze dne 29. listopadu 2017, č.j. MV-136219-1/SIK5-2017 (dále jako „**Ministerstvo**“ nebo „**Centrální zadavatel**“)

č. j.: **MV-142277-1453/KAP-2017**

na straně jedné

a

společnost **TETA s.r.o.**, se sídlem: Klíšská 977/77, Ústí nad Labem, IČ: 47785781, DIČ: CZ47785781, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 4269, zastoupená: [REDAKCE] (dále jen „**Poskytovatel**“)

na straně druhé

(jednotliví Pověřující zadavatelé, 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, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**NOZ**“), 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 § 9 odst. 1 písm. b) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), centralizované zadávání spočívající v tom, že Centrální zadavatel zavedl dynamický nákupní systém (dále jen „**DNS**“) za účelem zadávání veřejných zakázek na poskytování datových a

hlasových služeb Komunikační infrastruktury veřejné správy (dále jen „**KIVS**“), vymezených Usnesením a Centrálním zadavatelem, a to na účet jednotlivých ústředních orgánů státní správy, organizačních složek státu a jejich příspěvkových organizací a jiných subjektů veřejné správy; Centrální zadavatel je oprávněn pořizovat v rámci centralizovaného zadávání předmětné služby KIVS i pro sebe;

- C) Centrální zadavatel zavedl DNS v zadávacím řízení v souladu se ZZVZ a v souladu s relevantní právní úpravou zařadil Poskytovatele do DNS;
- D) Centrální zadavatel a Pověřující zadavatelé 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 zahájil Centrální zadavatel dne 1. 8. 2018 zadávací řízení na veřejnou zakázku (dále jen „**Veřejná zakázka**“) na služby KIVS, jejichž bližší specifikace je obsažena v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 Smlouvy (dále jen „**Služby**“), a následně v tomto zadávacím řízení (dále jen „**Zadávací řízení**“) vybral nabídku Poskytovatele jako ekonomicky nejvýhodnější; v případě, že Smlouva sdružuje Služby specifikované ve dvou a více Poptávkových listech vymezených v čl. 3.1. Smlouvy, považují se Služby vymezené v každém jednotlivém Poptávkovém listu za jednu Veřejnou zakázku;
- F) Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby dle Smlouvy;

SMLUVNÍ STRANY SE DOHODLY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

1. PŘEDMĚT, ÚČEL, DOBA TRVÁNÍ 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, 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. Doba trvání Smlouvy

Smlouva je pro Smluvní strany závazná od okamžiku její účinnosti dle čl. 12.2. Smlouvy a po celou dobu jejího trvání, tj. po Dobu zavedení Služby (čl. 5.5. Smlouvy) a po Dobu poskytování Služby (čl. 12.1. Smlouvy).

1.4. 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 v souladu s § 9 odst. 1 písm. b) ZZVZ.

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.

2.3. Jednání Ministerstva po uzavření Smlouvy

Ministerstvo je ústředním orgánem státní správy pro vnitřní věci dle § 12 odst. 1 zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a mimo jiné plní koordinační úlohu pro informační a komunikační technologie.

V případě, že Ministerstvo není současně Koncovým uživatelem a nenáleží mu práva a povinnosti Koncového uživatele vyplývající ze Smlouvy, je Ministerstvo oprávněno za účelem plnění koordinační úlohy pro informační a komunikační technologie vykonávat pro účely této Veřejné zakázky pouze ty činnosti a náleží mu pouze ta oprávnění a ty povinnosti, na kterých se Smluvní strany ve Smlouvě výslovně dohodly.

V případě, že Ministerstvo je jediným Koncovým uživatelem, náleží mu rovněž práva a povinnosti Pověřujícího zadavatele stanovené ve Smlouvě.

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 poskytování Služby 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 (příčemž 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 Koncovým uživatelem.

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, nedohodnou-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 účinnými 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 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) v písemném sdělení Poskytovateli (a pro informaci též Ministerstvu) po uzavření Smlouvy.

3.7. Požadavky na zajištění sledování vlastních nákladů Koncových uživatelů

Pověřující zadavatel 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 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. Cenu za Služby poskytované Poskytovatelem Koncovému uživateli dle Smlouvy nebude Poskytovatel v rámci daňového dokladu žádným způsobem zaokrouhlovat; v opačném případě se jedná o vadu faktury a Koncový uživatel je oprávněn postupovat dle čl. 3.10. Smlouvy.

K první vystavené faktuře za poskytované Služby je Poskytovatel povinen připojit kopii Předávacího protokolu, dle vzoru v Příloze č. 5, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy.

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 Koncového uživatele. 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 Koncového uživatele na reklamaci vyúčtované ceny za danou Službu a dané zúčtovací období, práva z vad plnění Poskytovatele, včetně případných práv na poskytnutí slevy z ceny, uplatnění sankcí apod. Případné reklamační řízení se řídí příslušnými ustanoveními ZEK.

3.15. Elektronické doručení daňového dokladu

Jakýkoliv řádný nebo opravný daňový doklad, vč. případného vypořádání fakturace daňovým dokladem dle čl. 3.11. Smlouvy, doručený dle Smlouvy příslušnému Koncovému uživateli, musí být současně doručen Koncovému uživateli také v elektronické podobě, podepsaný uznávaným elektronickým podpisem osoby oprávněné za Poskytovatele jednat, a to na elektronickou adresu určenou tímto Koncovým uživatelem.

3.16. Zálohové platby

Koncoví uživatelé neposkytují zálohové platby na cenu Služeb.

4. **VYHRAZENÉ ZMĚNY ZÁVAZKU**

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, vyhradil Centrální zadavatel dle § 100 odst. 1 ZZVZ v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky oprávnění Koncového uživatele 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 „**Vyhrazené změny**“). Vyhrazené změny budou Koncovým uživatelem uplatněny v případech potřeby změn Služeb vyvolaných zejm. v důsledku nutnosti přijetí bezpečnostních opatření (např. opatření vyplývající ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti či opatření v souvislosti se správou prvků kritické infrastruktury, ve znění pozdějších předpisů) a v případech vyvolaných v důsledku úprav a optimalizace infrastruktury státu v odvětví komunikačních a informačních systémů (zejm. stěhování, rušení koncových bodů Služeb, navyšování kapacit Služeb při rozšiřování personálních kapacit atd.). Poskytovatel je povinen Vyhrazenou změnu uplatněnou Koncovým uživatelem provést, neznamená-li její 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 Vyhrazené změny je Koncový uživatel oprávněn učinit v souladu a v rozsahu upraveném ZZVZ, Smlouvou a zadávacími podmínkami Zadávacího řízení.

4.2. Maximální rozsah Vyhrazené změny

Na základě Vyhrazené změny 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 ekonomicky nejvýhodnější; uplatnění Vyhrazené změny nemá na určení výchozí

hodnoty vliv. Cena za Služby poskytované po uplatnění Vyhrazené změny bude stanovena způsobem dle Smlouvy, resp. bude vycházet z výchozí hodnoty Služeb nabídnuté Poskytovatelem v nabídce podané v Zadávacím řízení.

4.3. Organizační vyhrazené změny

Koncový uživatel je oprávněn opakovaně uplatňovat Vyhrazené změny, které jsou vyvolány organizačními změnami ve struktuře Koncového uživatele (dále jen „**Organizační vyhrazené změny**“), 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 vyhrazené změny musí být doloženo řádným odůvodněním Koncového uživatele. Předpokládá-li realizace Organizační vyhrazené změny změnu poštovní adresy poskytování Služby, provede Poskytovatel s příslušným Koncovým uživatelem technické šetření. Cena za Služby poskytované po uplatnění Organizační vyhrazené změny bude stanovena způsobem dle Smlouvy.

4.4. Nové služby

Koncový uživatel si vyhrazuje právo použít jednací řízení bez uveřejnění pro poskytnutí nových služeb Poskytovatelem dle § 100 odst. 3 ZZVZ a za podmínek stanovených v § 66 ZZVZ. Novými službami se rozumí obdobné služby odpovídající Veřejné zakázce. Předpokládaná hodnota nových služeb nepřevyší 30 % předpokládané hodnoty Veřejné zakázky. Cena za tyto nové služby nepřesáhne o více než 30 % jejich předpokládanou hodnotu ani nepřesáhne 30 % ceny uhrazené za Veřejnou zakázku. Nové služby mohou být sjednány v rozsahu odpovídajícímu výši předpokládané hodnoty nových služeb a poskytovány po dobu, která se odvíjí od sjednaného rozsahu nových služeb a předpokládané hodnoty nových služeb, to vše s přihlédnutím ke stanovené hranici ceny za nové služby dle věty čtvrté tohoto článku. Koncový uživatel je oprávněn zahájit jednací řízení bez uveřejnění do 3 let ode dne uzavření Smlouvy.

Následující ustanovení Smlouvy o Vyhrazených změnách se použijí též pro poskytování nových služeb, není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak.

4.5. Centrální registr vyhrazených změn KIVS

Smluvní strany souhlasí s tím, že všechny Vyhrazené změny musí být uplatněny prostřednictvím Ministerstva, a to zasláním písemného požadavku Koncového uživatele Ministerstvu. Ministerstvo zaznamená požadavek do své evidence (dále jen „**Centrální registr vyhrazených změn KIVS**“) a po jeho vyhodnocení jej uplatní vůči Poskytovateli. Centrální registr vyhrazených změn KIVS administruje Ministerstvo a shromažďuje v něm všechny změnové požadavky Koncových uživatelů uplatněné dle Smlouvy. Údaje shromážděné v Centrálním registru vyhrazených změn KIVS, které se týkají příslušného Koncového uživatele, jsou tomuto Koncovému uživateli zpřístupněny v portálu KIVS.

4.6. Účinnost Vyhrazené změny

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

4.7. Zřizovací poplatek při uplatnění Vyhrazené změny

Poskytovatel je oprávněn účtovat zřizovací poplatek při uplatnění Vyhrazené změny maximálně ve výši odpovídající rozdílu mezi zřizovacím poplatkem za změněnou nebo novou službu a zřizovacím poplatkem za dosavadní Službu, a to pouze v případě, že změněná nebo nová služba neodpovídá svými technologickými parametry původní Službě.

Od tohoto ustanovení je možné se odchýlit na základě písemné dohody mezi Koncovým uživatelem a Poskytovatelem, pokud Poskytovatel předloží Koncovému uživateli zdůvodněný požadavek na uhrazení zřizovacího poplatku při uplatnění Vyhrazené změny a Koncový uživatel tento požadavek schválí; uvedené platí i pro případ, že změněná nebo nová služba bude odpovídat svými technologickými parametry původní Službě.

4.8. Postoupení Vyhrazených změn

Každý Koncový uživatel je oprávněn uplatňovat Vyhrazenou změnu v povoleném rozsahu pouze ve vztahu ke Službám, které odebrá, ledaže mu jiný Koncový uživatel postoupí své právo na uplatnění Vyhrazených změn dle Smlouvy v rozsahu, jakým k okamžiku postoupení práva disponuje; postoupit lze pouze právo na uplatnění Vyhrazených změn, kterým jiný Koncový uživatel disponuje v rámci této Veřejné zakázky. Postoupení musí být uplatněno prostřednictvím Ministerstva, a to zasláním písemného požadavku Koncového uživatele Ministerstvu. Ministerstvo je oprávněno postoupení zprostředkovat. O čerpání Vyhrazených změn jednotlivými Koncovými uživateli a rozsahu postoupení práva na uplatnění Vyhrazených změn vede Ministerstvo evidenci v Centrálním registru vyhrazených změn KIVS.

4.9. Poskytování Služeb dle Vyhrazených změn

Sdělením Ministerstva Poskytovateli o uplatnění Vyhrazené změny vzniká povinnost Poskytovatele k poskytování Služeb Koncovému uživateli v požadovaném rozsahu. Koncový uživatel a Poskytovatel jsou povinni potvrdit den realizace Vyhrazených změn, od něž Poskytovatel zahájí či zahájil poskytování Služeb v rozsahu dotčeném uplatněním Vyhrazené změny, a to oběma Smluvními stranami podepsaným protokolem o převzetí Služeb, jehož kopii Koncový uživatel neprodleně zašle Ministerstvu.

4.10. Změny závazku mimo režim Vyhrazených změn

Oprávněním Koncového uživatele k uplatnění Vyhrazené změny dle Smlouvy není dotčeno právo Koncového uživatele a Poskytovatele dohodnout se o změně Služeb poskytovaných dle Smlouvy za podmínek stanovených v ZZVZ, zejména v § 222 ZZVZ.

4.11. 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 přihlídnout.

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, přehledy a výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění Kvalitativních ukazatelů (v podobě přesných hodnot výsledků měření Kvalitativních ukazatelů), a to za období každého kalendářního měsíce poskytování Služeb. Poskytovatel zajistí úplnost, správnost a pravdivost takové evidence, výkazů a výstupů a bude udržovat tyto informace na svých nosičích dat po dobu trvání Smlouvy, nedohodne-li se Poskytovatel s Koncovým uživatelem na delší době uchování.

V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele dle tohoto odstavce Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu ve výši a za podmínek blíže určených v čl. 11.3. Smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení uvedené povinnosti.

5.3. Vykazování Kvalitativních ukazatelů

Poskytovatel je povinen k žádosti Pověřujícího zadavatele a/nebo Ministerstva, popř. osoby pověřené ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele 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 Pověřujícímu zadavateli a/nebo Ministerstvu, popř. osobě pověřené ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele 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 Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo, popř. osoba pověřená ze strany Ministerstva nebo Pověřujícího zadavatele 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.

V případě nesplnění povinností Poskytovatele dle tohoto odstavce Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu ve výši a za podmínek blíže určených v čl. 11.3. Smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

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 Služby Koncovému uživateli plynule a bezproblémově navázalo na dosavadní poskytování Služby Koncovému uživateli. Poskytovatel je povinen zahájit řádné poskytování Služby nejpozději na konci lhůty k tomu stanovené (dále jen „**Doba zavedení Služby**“) (i) v zadávacích podmínkách Zadávacího řízení (zejména v příslušném Katalogovém listu Služby), (ii) ve Smlouvě nebo (iii) v písemné dohodě (individuálním harmonogramu) sjednané na základě Smlouvy mezi Koncovým uživatelem a Poskytovatelem. Odlišné ujednání Doby zavedení Služby v rámci individuálního harmonogramu (viz. výše bod iii) bude aplikováno přednostně před stanovením Doby zavedení Služby v příslušném Katalogovém listu Služby.

5.6. Běh Doby zavedení Služby

Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, počíná Doba zavedení Služby běžet nabytím účinnosti Smlouvy, a končí okamžikem, kdy Poskytovatel zahájil řádné poskytování Služby Koncovému uživateli a Koncový uživatel je schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebírat, tj. dnem podepsání Předávacího protokolu, který tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy, ze strany Poskytovatele a Koncového uživatele, nejpozději však uplynutím Doby zavedení Služby, bez ohledu na to, zda je Poskytovatelem Služba skutečně zavedena a zda je tedy Koncový uživatel schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebírat; od tohoto okamžiku běží Doba poskytování Služby dle čl. 12.1. Smlouvy.

Zavedení Služby musí být potvrzeno Poskytovatelem a Koncovým uživatelem na Předávacím protokolu, který tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy. Den následující po dni podpisu Předávacího protokolu ze strany Poskytovatele a Koncového uživatele nebo uplynutím Doby zavedení Služby začíná běžet Doba poskytování Služby dle čl. 12.1. této Smlouvy. Poskytovatel je povinen alespoň patnáct (15) pracovních dnů přede dnem plánovaného zavedení Služby, tedy podepsání Předávacího protokolu dle věty první, zaslat Koncovému uživateli harmonogram postupu při zavedení Služby tak, aby mohla být zajištěna maximální součinnost při zavedení Služby a podepsání Předávacího protokolu ze strany Koncového uživatele.

Pověřující zadavatel je povinen předat Předávací protokol podepsaný Pověřujícím zadavatelem a Poskytovatelem Ministerstvu, a to do sedmi (7) dnů od jeho podpisu prostřednictvím e-mailu KIVS, a dále je povinen vložit údaj o dni podpisu Předávacího protokolu do portálu KIVS.

5.7. Stavení Doby zavedení Služby

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. Měřicí protokol

Poskytovatel je povinen pro každou zřízenou a předávanou Službu předložit měřicí protokoly, které budou prokazovat, že Služba je zřízena v souladu s podmínkami zadávací dokumentace KIVS 2017-2021 (především v souladu s technickými parametry Služby uvedenými v tzv. Katalogovém listu Služby a v Poptávkovém listu Služby). Po vyhotovení daného měřicího protokolu, na základě provedeného měření a kontroly u konkrétní zřízené Služby, bude tento měřicí protokol zaslán v elektronické formě na určené kontaktní osoby ke kontrole a schválení. Měřicí protokol bude vždy součástí Předávacího protokolu, který tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy, k dané zřízené a předávané Službě.

V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele dle tohoto odstavce Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu ve výši a za podmínek blíže určených v čl. 11.3. Smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení uvedené povinnosti.

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 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 danému Koncovému uživateli, a to minimálně vymezením KIVS ID, lokalizace Služby a parametricky Služby a dni zahájení Doby poskytování 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 zařízeních 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 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, již 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. 11.4 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;
- (v) incident nebo závada Služby se považují za vyřešené okamžikem, kdy dané řešení incidentu nebo závady Služby bude vzájemně písemně odsouhlaseno Koncovým uživatelem a Poskytovatelem.

7. **KOORDINACE, INTEGRACE, MIGRACE**

7.1. Koordinace Služeb poskytovaných na základě Smlouvy

Koordinaci Služeb poskytovaných na základě Smlouvy a služeb v rámci KIVS poskytovaných na základě dalších smluv uzavřených s poskytovateli zařazenými do DNS provádí primárně každý Koncový uživatel samostatně, popř. tak činí osoba určená Koncovým uživatelem, a oznáměná Poskytovateli. Ministerstvo na základě pokynů Koncových uživatelů 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, a to i po skončení poskytování Služeb Koncovému uživateli, maximální součinnost novému poskytovateli a Koncovému uživateli 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 Koncový uživatel takový požadavek Poskytovateli, jsou Poskytovatel a nový poskytovatel povinni bezodkladně po uzavření příslušné smlouvy s novým poskytovatelem zpracovat návrh migrace Služeb a předat jej Koncovému uživateli. Koncový uživatel, Poskytovatel a nový poskytovatel dohodnou organizaci ukončení stávajících a zahájení poskytování nových služeb tak, aby nedocházelo k čerpání finančních prostředků ze státního rozpočtu dvakrát, a to z důvodu dvojí fakturace stávajících a nově zřízených a předaných služeb.

7.4. Migrace, změna Služeb stávajícím Poskytovatelem

Poskytovatel zajistí, aby kontinuita služeb poskytovaných Koncovému uživateli při změně nebo migraci nebyla narušena. Sdělí-li Koncový uživatel 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 Koncovému uživateli. Koncový uživatel a Poskytovatel dohodnou organizaci ukončení stávajících a zahájení poskytování nových nebo měněných Služeb tak, aby nedocházelo k čerpání finančních prostředků ze státního rozpočtu dvakrát a to z důvodu dvojí fakturace stávajících a nově zřízených a předaných služeb.

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

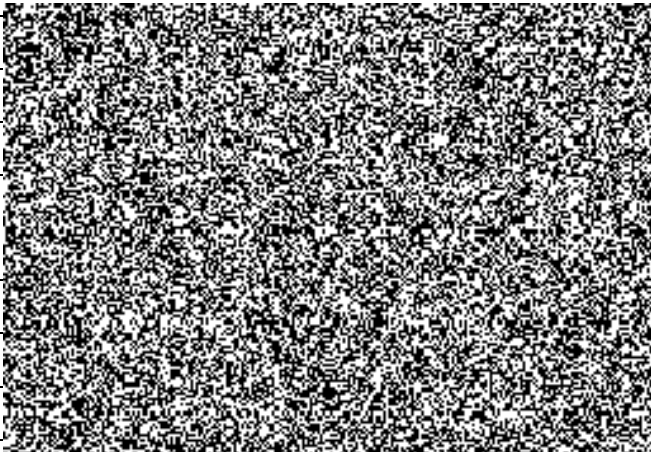
Na výzvu pověřeného zástupce příslušného Koncového uživatele je Poskytovatel povinen zajistit účast svého zástupce na osobní schůzce s osobou nebo osobami pověřenými Koncovým uživatelem, za účelem dohodnutí konkrétních podmínek migrace Služeb. Zástupce Poskytovatele je povinen poskytnout součinnost při 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. 6 této Smlouvy. Výše uvedenou povinnost Poskytovatel nemá, dohodne-li se s příslušnými Koncovými uživateli, že splnění uvedené povinnosti nebude vyžadováno.

7.6. Kontaktní osoby

Níže uvedené osoby jsou kontaktními osobami za Koncové uživatele a Poskytovatele pro účely provádění migrací Služeb:

Koncoví uživatelé:

Jméno a příjmení:			
Telefonní číslo:			
E-mail:			
Poskytovatel:			
Jméno a příjmení:			
Telefonní číslo:			
E-mail:			

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, ve znění pozdějších předpisů) 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 poddodávek

Poskytovatel je oprávněn, pokud nebude dohodnuto jinak, k poskytování Služeb a plnění svých dalších závazků dle Smlouvy, používat jako poddodavatele třetí osoby. Koncový uživatel může v návaznosti na dohodnutou bezpečnostní politiku nebo z jiného důležitého důvodu stanovit závazná omezení týkající se používání poddodavatelů ze strany Poskytovatele, zejména pak ve vztahu k přístupu do prostor nebo informačních systémů Koncového

uživatele. V případě použití poddodavatele není jakkoli dotčena odpovědnost Poskytovatele za případné nesplnění či vadné plnění příslušných závazků.

I v případě, že Poskytovatel použije k poskytování Služeb a plnění svých závazků dle Smlouvy poddodavatele, jakákoli oznámení, žádosti či jiné sdělení činí vůči Koncovému uživateli a Ministerstvu Poskytovatel.

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 Pověřující zadavatel si bez zbytečného odkladu písemně oznámí totožnost a kontaktní údaje (např. telefonní číslo, faxové číslo, emailovou adresu a poštovní adresu) svých zástupců v řídicím výboru. Jakékoliv oznámení vztahující se k jednání řídicího výboru, popř. k osobám zástupců v řídicím výboru, bude učiněno v souladu se Smlouvou. Jakékoliv závěry takového hodnocení budou ze strany Ministerstva zpracovány v písemné podobě a předloženy Poskytovateli a dotčeným Pověřujícím zadavatelům s tím, že jim bude v každém případě poskytnuta přiměřená doba na vyjádření k příslušnému hodnocení. V návaznosti na vyjádření Poskytovatele a dotčených Pověřujících zadavatelů 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 není 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 nemotný statek, jenž nevznikl (plně či částečně) v důsledku duševní tvůrčí činnosti Ministerstva, Pověřujícího zadavatele 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 Pověřujícímu zadavateli udělí pouze nepřevoditelnou, nevýhradní a na dobu trvání Smlouvy omezenou licenci užívat daný nemotný statek k účelu, k němuž byl Poskytovatelem ve prospěch Ministerstva či Pověřujícího zadavatele 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 Služby o částku odpovídající odměně za licenci). Pokud se však bude Ministerstvo či Pověřující zadavatel v souvislosti s poskytováním Služeb dle Smlouvy podílet na vytvoření jakéhokoliv nemotného 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 a Pověřující zadavatelé při uzavírání Smlouvy berou 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 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 za to, že Poskytovatel v takovém případě porušil Smlouvu podstatným způsobem, přičemž Poskytovatel dále nahradí Pověřujícímu zadavateli a/nebo Ministerstvu veškerou škodu nebo újmu, která Pověřujícímu zadavateli a/nebo Ministerstvu 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. Každý Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo jsou oprávněni skutečnosti uvedené v čl.10.1 Smlouvy nezávisle ověřit nebo požádat Poskytovatele, aby zdarma poskytl Pověřujícímu zadavateli nebo Ministerstvu doklad potvrzující tvrzené skutečnosti.

11. **SMLUVNÍ POKUTY, SLEVA Z CENY A NÁHRADA ŠKODY**

11.1. Smluvní pokuta pro nedodržení Doby zavedení Služby

Pokud Poskytovatel ve vztahu ke Službě poskytované dle Smlouvy Koncovému uživateli nesplní Kvalitativní ukazatel „Doba zavedení Služby“ tak, jak je tento vymezen v čl. 5.5. Smlouvy, a dostane se tak do prodlení se zavedením Služby, je Poskytovatel povinen uhradit Koncovému uživateli smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle následující tabulky:

Tabulka č. 1

5% z měsíční ceny dané Služby	při prodlení do 3 pracovních dnů včetně
10% z měsíční ceny dané Služby	při prodlení 4-10 pracovních dnů včetně
20% z měsíční ceny dané Služby	při prodlení 11-28 pracovních dnů včetně
1% z měsíční ceny dané Služby, počítáno od prvního dne prodlení, a to za každý pracovní den prodlení	při prodlení 29 a více pracovních dnů

Pro účely výpočtu smluvní pokuty dle výše uvedené tabulky se jednotlivé sazby smluvní pokuty, stanovené v jednotlivých řádcích tabulky, nesčítají. V případě nedodržení Kvalitativního ukazatele „Doba zavedení Služby“ u jednotlivé Služby se vždy použije jen jedna ze stanovených sazeb smluvní pokuty.

11.2. 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 Koncovému uživateli smluvní pokutu, jejíž výše je uvedena níže, a to i opakovaně za každé rozhodné období, v němž nedosáhl definované hodnoty. Dostupnost pro jednotlivé Služby je měřena na předávacím rozhraní Služby a bude vypočtena podle následujícího vzorce:

$$(M - N)/M) \times 100$$

kde:

M – je měsíční období poskytování Služby (kalkulováno jako 30 dnů = 720 hodin)

N – je celková doba nedostupnosti Služby v uvedeném období M měřená v hodinách.

Stanovení výše smluvní pokuty:

1. 1% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,1% a méně než 0,2%
2. 5% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,2% a méně než 0,5%
3. 20% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,5% a méně než 0,7%
4. 35% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 0,7% a méně než 1%
5. 60% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 1% a méně než 1,5%
6. 80% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 1,5% a méně než 2%
7. 100% z měsíční ceny dané Služby při poklesu SLA nejméně o 2% a více.

Při určení celkové doby nedostupnosti Služby nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty uvedené v čl. 5.1. Smlouvy.

11.3. Další smluvní pokuty stanovené v případě porušení jiných povinností stanovených v této Smlouvě

- (i) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 5.2. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- (ii) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 5.3. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- (iii) V případě nesplnění povinnosti stanovené v čl. 5.8. této Smlouvy je Poskytovatel povinen Koncovému uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.

11.4. Odstranění závady Služby

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.

11.5. Sleva z ceny Služby

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

11.6. Společná ustanovení o smluvních pokutách

Koncový uživatel uplatní smluvní pokutu u Poskytovatele písemnou výzvou k uhrazení smluvní pokuty.

Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě šedesáti (60) dnů ode dne, kdy Poskytovateli byla doručena písemná výzva Koncového uživatele. Poskytovatel uhradí smluvní pokutu bezhotovostním převodem na bankovní účet uvedený v písemné výzvě Koncového uživatele.

Zánik primárního závazku Poskytovatele jeho pozdním splněním neznamena zánik nebo omezení nároku 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 Koncového uživatele na náhradu škody ze stejného důvodu, a to v části přesahující uplatněnou nebo zaplacenou smluvní pokutu.

11.7. Náhrada škody

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

12. **ÚČINNOST SMLOUVY, DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY, ZÁNİK SMLOUVY**

12.1. Doba poskytování Služby

Služby dle Smlouvy jsou poskytovány po dobu 36 měsíců.

Doba poskytování Služby počíná běžet od okamžiku, kdy Poskytovatel zahájil řádné poskytování Služby Koncovému uživateli a Koncový uživatel je schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebírat, nejpozději však okamžikem uplynutí Doby zavedení Služby.

V případě, že uplyne Doba zavedení Služby, aniž Poskytovatel zahájí řádné poskytování Služby Koncovému uživateli a aniž je Koncový uživatel schopen a oprávněn Službu v plném rozsahu odebírat, Poskytovatel není oprávněn požadovat uhrazení ceny za tuto Službu a Koncový uživatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty, jejíž výše se určí dle pravidel uvedených v čl. 11.1. Smlouvy, a to až do okamžiku zahájení řádného poskytování Služby.

12.2. Účinnost Smlouvy

Smlouva se stává účinnou dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv ve smyslu § 6 a 7 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

12.3. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv

Ministerstvo je povinno bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů od uzavření Smlouvy, zaslat Smlouvu správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv.

Pokud Ministerstvo v této lhůtě Smlouvu správci registru smluv nezašle, je povinen Smlouvu bez zbytečného odkladu zaslat správci registru smluv k uveřejnění Poskytovatel.

Smlouva bude v registru smluv uveřejněna pod číslem jednacím Ministerstva uvedeným v záhlaví této Smlouvy.

12.4. 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 Koncového uživatele s výpovědní dobou do konce měsíce, v němž byla výpověď Poskytovateli doručena, v případě, že Poskytovatel poruší Smlouvu podstatným způsobem (čl. 12.5 Smlouvy),
- (iii) výpovědí ze strany Koncového uživatele s výpovědní dobou do konce měsíce, v němž byla výpověď Poskytovateli doručena, v případě, že Koncový uživatel využije své právo vypovědět Smlouvu z důvodu dle čl.12.6 nebo dle čl.12.7 Smlouvy, nebo
- (iv) výpovědí ze strany Koncového uživatele s výpovědní dobou do konce měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď Poskytovateli 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 vyhrazených změn Koncovým uživatelem dle Smlouvy a který má za následek, že odpadl důvod odebrání Služeb tímto Koncovým uživatelem.

12.5. Podstatné porušení Smlouvy

Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že pro účely Smlouvy je porušení podstatné zejména, jestliže

- a) Poskytovatel nezahájí řádné poskytování Služby v Době zavedení Služby,
- b) Poskytovatel neposkytne maximální součinnost novému poskytovateli a Koncovému uživateli 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 (čl. 7.3. Smlouvy),
- c) Poskytovatel nezajistí, aby kontinuita Služeb poskytovaných Koncovému uživateli při změně nebo migraci nebyla narušena (čl. 7.4. Smlouvy),
- d) Smluvní strana porušující Smlouvu věděla v době uzavření Smlouvy nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu Smlouvy, že jiná Smluvní strana nebude mít zájem na plnění povinností při takovém porušení Smlouvy; uvedené se týká i případů poskytnutí vadného plnění a plnění, které je v rozporu se zadávací dokumentací KIVS 2017-2021,

e) je tak dále stanoveno ve Smlouvě.

12.6. 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 a/nebo Koncového uživatele na tuto skutečnost, které bude obsahovat zejména popis a cenu příslušných služeb jiného poskytovatele, zahájit s Ministerstvem a Koncovým uživatelem jednání o možnosti úprav podmínek pro poskytování Služeb dle Smlouvy výhodnějších pro příslušného Koncového uživatele.

Pokud Poskytovatel, po předchozím projednání příslušného upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, písemně neakceptuje do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, nedohodnou-li se Koncový uživatel a Poskytovatel jinak, návrh Ministerstva a/nebo Koncového uživatele 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 Koncový uživatel oprávněn Smlouvu kdykoli poté vypovědět s výpovědní dobou ke konci měsíce, v němž byla výpověď doručena.

12.7. 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 a/nebo Koncového uživatele na tuto skutečnost, které bude obsahovat zejména popis a cenu příslušných služeb, zahájit s Ministerstvem a Koncovým uživatelem jednání o možnosti úprav podmínek pro poskytování Služeb dle Smlouvy výhodnějších pro příslušného Koncového uživatele.

Pokud Poskytovatel, po předchozím projednání příslušného upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, písemně neakceptuje do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení upozornění Ministerstva a/nebo Koncového uživatele, nedohodnou-li se Koncový uživatel a Poskytovatel jinak, návrh Ministerstva a/nebo Koncového uživatele upravit podmínky pro poskytování Služeb dle Smlouvy tak, aby svojí výhodností pro Koncového uživatele odpovídaly podmínkám jejich poskytování Poskytovatelem v jiném případě, je Koncový uživatel oprávněn (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 odpovídající Výhodnější ceně.

12.8. Účinky výpovědi Smlouvy

Výpověď Smlouvy ze strany konkrétního Koncového uživatele zanikají závazky ze Smlouvy pouze ve vztahu k tomuto Koncovému uživateli, výpověď Smlouvy ze strany tohoto Koncového uživatele nezpůsobuje zánik Smlouvy mezi Poskytovatelem a ostatními Koncovými uživateli; stejné účinky nastávají v případě ukončení Smlouvy na základě písemné dohody mezi konkrétním Koncovým uživatelem a Poskytovatelem dle čl. 12.4. odst. (i) Smlouvy.

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 § 43 ZZVZ ve vztahu k Zadávacímu řízení, s výjimkou úkonů uvedených v § 43 odst. 2 ZZVZ, tj. aby Administrátor zejména:

- (i) zajistil veškeré úkony, jež má Ministerstvo provést ve smyslu příslušných ustanovení ZZVZ 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) získání verifikace požadavků Pověřujících zadavatelů a (iii) zajištění podpisu Smlouvy ze strany Pověřujících zadavatelů.

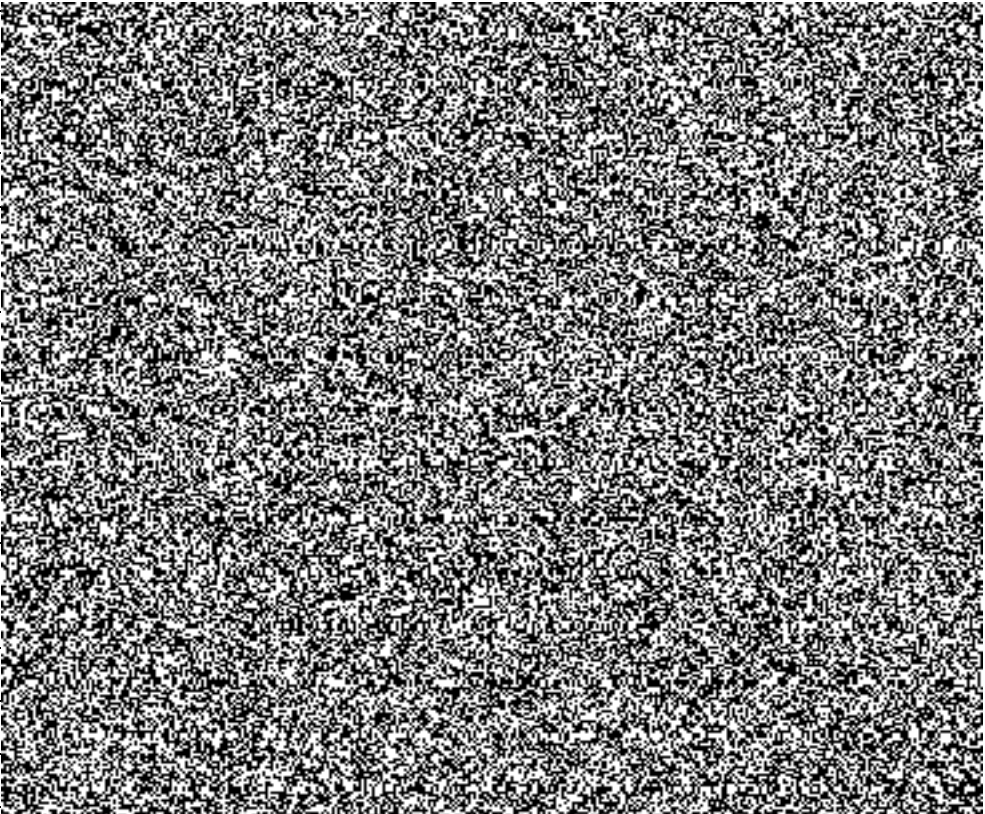
13.2. Interpretace

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; uvedené se nevztahuje na oznámení, žádost či jiné sdělení činěné v souvislosti s prováděním migrací Služeb dle čl. 7 Smlouvy. 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:

Pověřující zadavatelé:

Adresa:		
K rukám:		
Fax:		
Ministerstvo:		
Adresa:		
K rukám:		
Fax:		
Poskytovatel:		
Adresa:		
K rukám:		
Fax:		

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 Pověřujícímu zadavateli 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 Pověřujícího zadavatele.

13.4. Účinnost právních jednání dle Smlouvy

Spojuje-li tato Smlouva s právním jednáním Smluvní strany (nebo s jeho doručením) vznik, změnu nebo zánik práva za předpokladu současného provedení takového právního jednání

(nebo jeho doručení) rovněž jiné Smluvní strany, vznikne právo teprve provedením takového právního jednání 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. Přípravu a koordinaci písemného dodatku zajišťuje Ministerstvo. 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 ZZVZ.

13.6. Zákaz postoupení ze strany Poskytovatele

Smluvní strany se tímto dohodly, že Poskytovatel není bez předchozího výslovného písemného souhlasu Koncového uživatele 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 Pověřující zadavatel nebo Ministerstvo způsobem stanoveným právními předpisy zrušeno, práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy přejdou na ten subjekt, kterému budou zákonem svěřeny kompetence Pověřujícího zadavatele nebo 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 jedné ze Smluvních stran 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 v pěti (5) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Pověřující zadavatel obdrží jeden (1) stejnopis, Ministerstvo obdrží tři (3) stejnopisy a Poskytovatel obdrží jeden (1) stejnopis Smlouvy. Účinné znění Smlouvy (včetně všech jejích případných dodatků) bude Poskytovateli a jednotlivým Pověřujícím zadavatelům 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 § 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_4541-DATA_INTERNET-SYM_47785781
Příloha č. 2 – Aktuální Katalogový list Služby
Příloha č. 3 – Seznam zkratk a definic
Příloha č. 4 – Obchodní podmínky
Příloha č. 5 – Vzor Předávacího protokolu
Příloha č. 6 – 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.

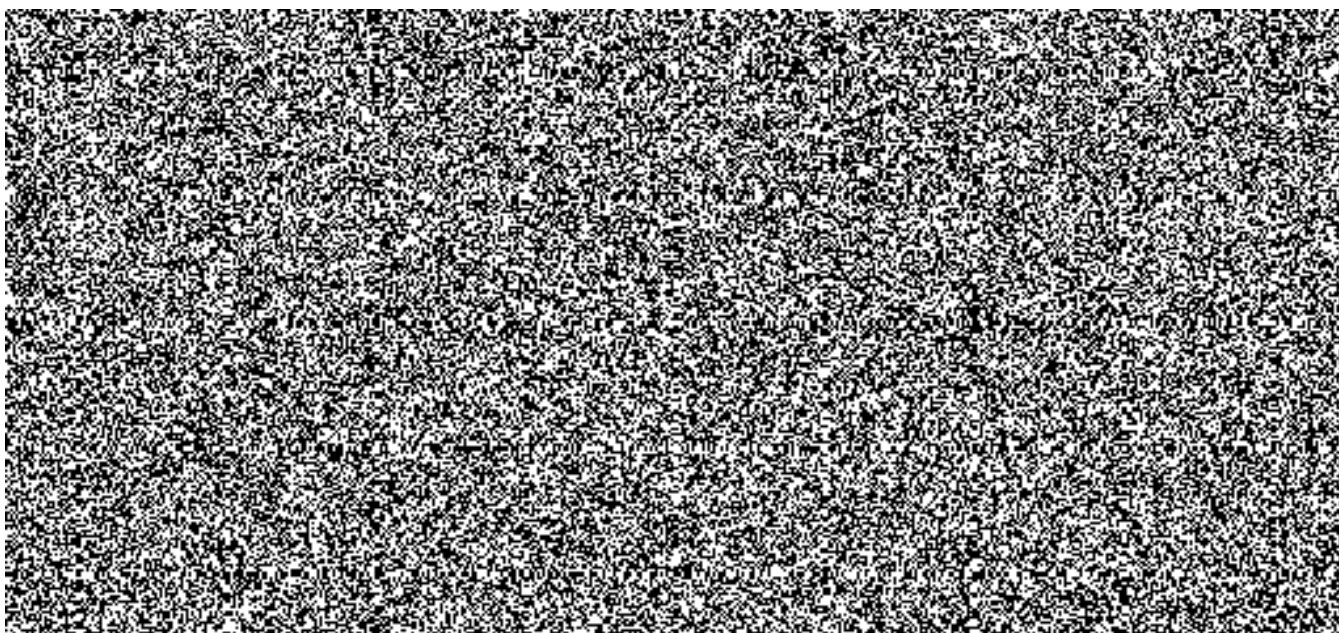
13.13. Řešení sporů

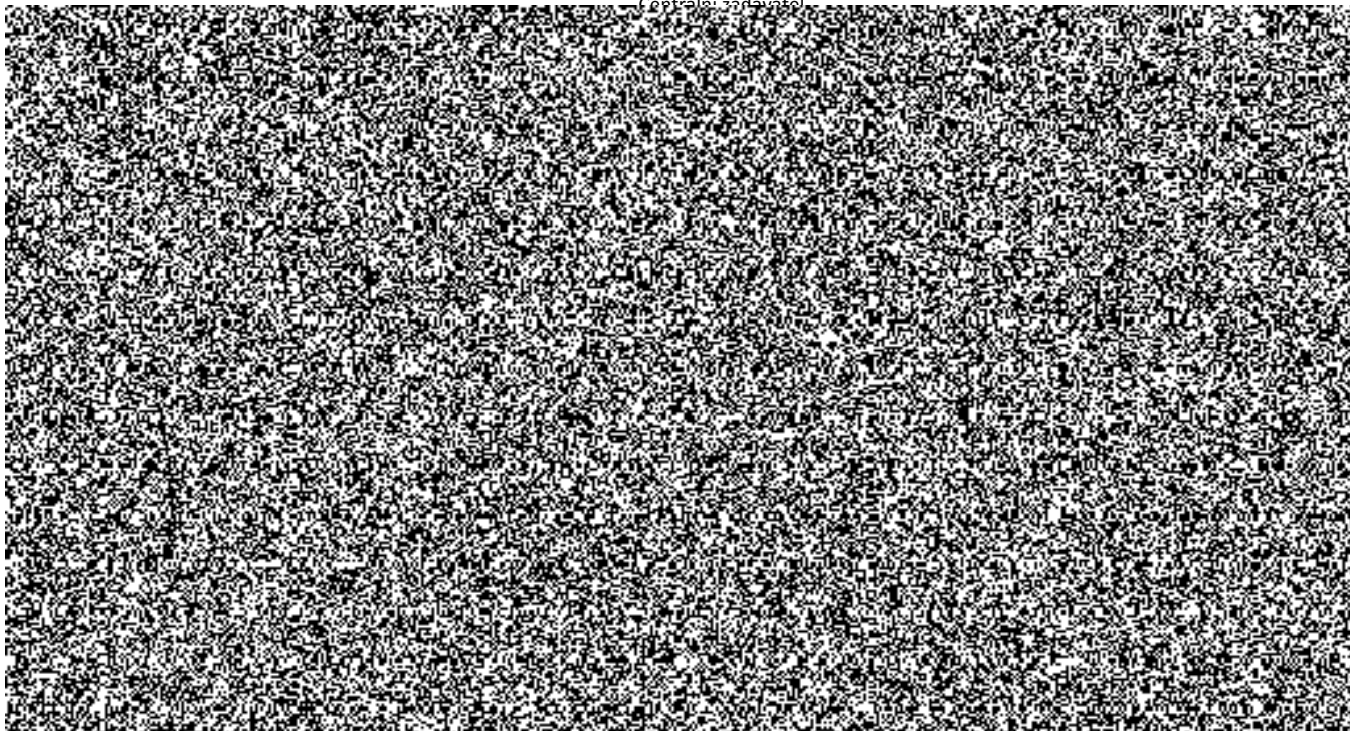
Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními NOZ, ZZVZ a ZEK. Nestanoví-li ZEK jinak, budou veškeré spory mezi Smluvními stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní řešeny před obecným soudem místně příslušným dle sídla Ministerstva.

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 Smluvní strany potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty dle Smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně, zejména tísně finanční.



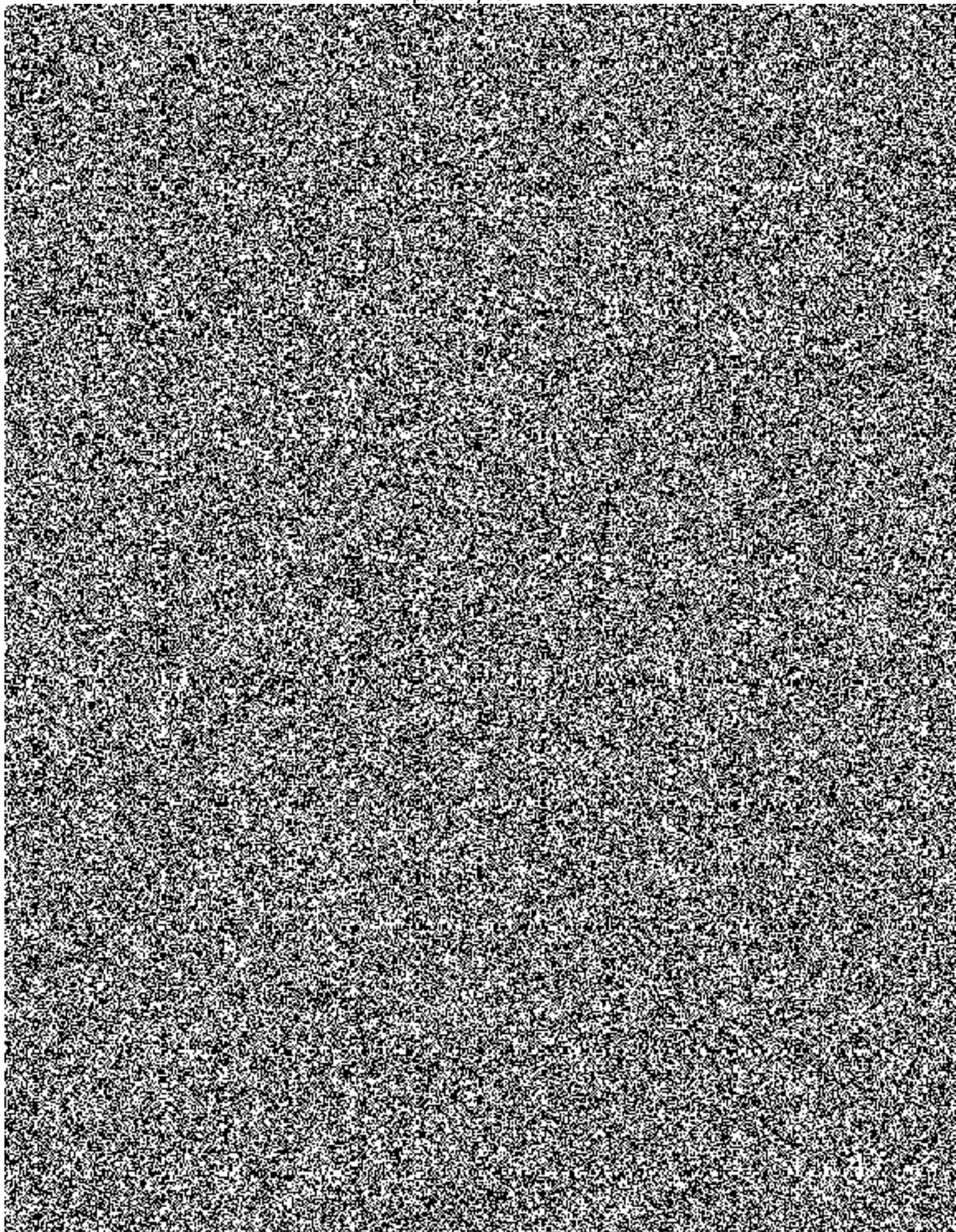


Centrální zadavatel

Česká republika – Ministerstvo vnitra

PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY

Poptávkový list



Příloha č. 2 smlouvy
Aktuální Katalogový list Služby

P2_INT-S_003.01

ID listu: DATA_ INTERNET-SYM_ 003.01 (poslední dvojitěší označuje verzi listu)	
Označení služby	Symetrický internet
Stručný popis služby	Fixní připojení lokality koncového uživatele k síti Internet prostřednictvím symetrického přístupu.
Popis vlastností služby	Trvalé připojení lokality koncového uživatele s využitím symetrického přístupového okruhu. Jednotlivé individuální parametry služby jsou definovány tímto KL.
	• Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz, není-li zvolena služba ve variantě se zvýšenou bezpečností. • Nedílnou součástí služby je operátorem spravované koncové zařízení (CPE). • Služba musí být chráněna proti DDos útokům (Distributed Denial of service), tzn., že Poskytovatel služby informuje koncového uživatele bezodkladně o každém jednotlivém zahájení režimu ochrany, i o jeho ukončení (prostřednictvím SMS, e-mailu, telefonu). • Služba musí obsahovat možnost poskytnutí reportů SLA a výkonnostních charakteristik. • Předávacím rozhraním služby je port koncového zařízení. • Součástí služby je poskytnutí minimálně jedné veřejné IP adresy (do 4 veřejných IP adres je cena, již započítána v ceně služby). • Služba garantuje přenos dat jak protokolem IPv4, tak IPv6 a je provozována v „Dual-stack“ módu. • Podpora šifrované komunikace AES 128, 256, 3DES, apod.
Použitelné technologie	Pro realizaci služeb INTERNET-SYM je požadováno použití výhradně těchto přenosových technologií: - metalická vedení - optická vedení - radiové spoje - o pro služby s parametrem SLA 99,5 % a vyšším musí být použita technologie pracující na kmitočtech s individuálním oprávněním, - o technologie pracující v pásmech se všeobecným oprávněním je povoleno používat pouze pro služby s parametrem SLA nižším než 99,5 % s výjimkou technologie WiFi v pásmu 2,4GHz a 5GHz
Lokalizace služby	Adresa budovy, místnost, identifikátor adresního místa – povinný parametr, lokalita bude ověřena proti registru RUIAN
Podmíněno službami	N/A
Maximální doba zřízení služby	90 kalendářních dní

Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Kapacita	1M K5	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 1 Mbit/s
	2M K6	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 2 Mbit/s
	4M K7	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 4 Mbit/s
	6M	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 6 Mbit/s

K8		
8M K9	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 8 Mbit/s	
10M K10	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 10 Mbit/s	
16M K13	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 16 Mbit/s	
20M K15	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 20 Mbit/s	
25M K16	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 25 Mbit/s	
30M K17	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 30 Mbit/s	
40M K19	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 40 Mbit/s	
50M K21	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou s kapacitou 50 Mbit/s	
80M K24	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 80 Mbit/s	
100M K26	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 100 Mbit/s	
150M K29	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 150 Mbit/s	
200M K30	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 200 Mbit/s	
250M K31	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 250 Mbit/s	
300M K38	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 300 Mbit/s	
400M K32	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 400 Mbit/s	
500M	Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 500 Mbit/s	

K34		
1G K40		Symetrické neagregované připojení lokality koncového uživatele k internetu s přenosovou kapacitou 1 Gbit/s
SLA-99,0 SLA2		Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,0%
SLA-99,5 SLA3		Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,5%
SLA-99,9 SLA4		Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,9%
ZAL-0 ZALK0		Služba bez zálohy
ZAL-25 ZALK1		Služba se zálohou o kapacitě 25% primární linky
ZAL-50 ZALK2		Služba se zálohou o kapacitě 50% primární linky
ZAL-75 ZALK3		Služba se zálohou o kapacitě 75% primární linky
ZAL-100 ZALK4		Služba se zálohou o kapacitě 100% primární linky
ZALK-ASYM4 ZALK5		Služba se zálohou o kapacitě 4Mbps/256kbps s agregací maximálně 1:50
ZALK-ASYM8 ZALK6		Služba se zálohou o kapacitě 8Mbps/512kbps s agregací maximálně 1:50
ZALK-ASYM16 ZALK7		Služba se zálohou o kapacitě 16Mbps/1Mbps s agregací maximálně 1:50
ZALT-NE ZALT0		Použití pro službu bez zálohy (ZALK0). Služba je realizována jednou trasou.
ZALT-BASIC ZALT1		Použití pro službu se zálohou (není dostupné pro variantu ZALK0). Služba je realizována s použitím dvou nezávislých přenosových tras (technologická nezávislost). Zakončena je jedním koncovým zařízením. V páteřní síti poskytovatele je zakončena na dvou páteřních routerech (není vyžadováno zakončení na dvou páteřních routerech).
ZALT-ENH ZALT2		Použití pro službu se zálohou (není dostupné pro variantu ZALK0). Služba je realizována s použitím dvou nezávislých přenosových (technologická nezávislost) tras. Zakončena je dvěma koncovými zařízeními. V páteřní síti poskytovatele je zakončena na dvou páteřních routerech (je vyžadováno zakončení na dvou páteřních routerech).
Bezpečnost SECURITY-0 SECO		Služba neposkytuje žádnou formu zabezpečení.

SEC-ACL SEC1	Bezpečnost služby je rozšířena nasazením access- control listů - poskytovatel garantuje provedení úpravy access- control listů do 2pracovních dní - v ceně služby je úprava access- control listů maximálně 4x za kalendářní měsíc
	Bezpečnost služby je zajištěna nasazením stavového firewallu, spravovaného poskytovatelem - součástí služby je iniciální konfigurace firewallu a jeho následná správa - pravidla pro nastavení firewallu specifikuje koncový uživatel - součástí poskytované služby jsou pravidelné měsíční reporty
SEC-FW SEC3	Bezpečnost služby je zajištěna nasazením stavového firewallu a IPS (Intrusion Prevention System), spravovaného poskytovatelem - součástí služby je iniciální konfigurace firewallu a IPS a jejich následná správa - pravidla pro nastavení specifikuje koncový uživatel - součástí poskytované služby jsou pravidelné měsíční reporty
	SEC-FW+IPS SEC4
SEC-FW+IPS-FM SEC5	Bezpečnost služby je zajištěna nasazením stavového firewallu a IPS (Intrusion Prevention System), spravovaného poskytovatelem - součástí služby je iniciální konfigurace firewallu a IPS a jejich následná správa - pravidla pro nastavení specifikuje poskytovatel služby na základě provedené analýzy provozu koncového uživatele a konzultací s koncovým uživatelem (poskytovatel je garantem bezpečnosti na perimetru) - součástí poskytované služby jsou pravidelné měsíční reporty
	Bez IP Sec PIS0
Podpora IP SEC	Koncové zařízení neumožňuje vytváření IP Sec tunelů
	Včetně IP Sec PIS1
Předávací rozhraní	Koncové zařízení podporuje vytváření IP Sec tunelů (pomocí 3DES nebo AES 128)
	RJ-45 PROZ1
OPT-MM PROZ2	Konektor RJ-45
	Připojení multi-módovým vláknem (dostupné pro kapacity nad 100 Mbit/s) - konektor LC, SC nebo E2000/APC
OPT-SM PROZ3	Připojení single-módovým vláknem (dostupné pro kapacity nad 100 Mbit/s) - konektor LC, SC nebo E2000/APC
Doplňkové služby	
Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru
	Popis

Performance monitoring	PERF-NE PER0	Monitorování výkonnostních charakteristik není požadováno
	PERF-ANO PER1	Součástí služby je monitorování výkonnostních charakteristik v rozsahu - Provoz na službě ve směrech downstream a upstream (v procentech) - Provoz na službě ve směrech downstream a upstream (v Mbit/s)
Proaktivní dohled	PROAKT-NE PRO0	Konektivní služba není proaktivně dohledována - operátor negarantuje proaktivní zahájení odstraňování závady
	PROAKT-ANO PRO1	Konektivní služba je proaktivně dohledována operátorem - služba je za nedostupnou považována při zjištění stavu 80% Frame Loss - operátor zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby - operátor informuje zástupce uživatele o incidentu na službě do 10 minut od vzniku incidentu
Antivir/Antispam	ANT-NE ANT0	Součástí služby není zajištění antivirové a antispamové kontroly.
	ANT-ANO ANT1	Součástí služby je zajištění antivirové a antispamové kontroly. - Doplnková služba je dostupná pouze s objednáním služby ve variantě SEC3, SEC4, SEC5
WEB filtering	WEBF-NE WEF0	Součástí služby není zajištění inspekce a řízení webového provozu.
	WEBF-ANO WEF1	Součástí služby je zajištění inspekce a řízení webového provozu. - Doplnková služba je dostupná pouze s objednáním služby ve variantě SEC3 SEC4, SEC5 Pravidla povolených/zakázaných webových stránek definuje vždy koncový uživatel
Ochrana úniku dat	DLP-NE DLP0	Součástí služby není zajištění ochrany proti úniku dat (Data Leak Protection).
	DLP-ANO DLP1	Součástí služby je zajištění ochrany proti úniku dat (Data Leak Protection). - Doplnková služba je dostupná pouze s objednáním služby ve variantě SEC3 SEC4, SEC5 - Definici zakázaných slov v odesílaných přílohách (dokumenty v plain-textu) definuje vždy koncový uživatel - Kontrola probíhá nad protokoly SMTP, FTP, http
Aplikační a P2P kontrola	P2P-NE P2P0	Součástí služby není zajištění kontroly využití služby jednotlivými aplikačními protokoly ani jejich řízení.
	P2P-ANO P2P1	Součástí služby je zajištění kontroly využití služby jednotlivými aplikačními protokoly a jejich řízení. - Doplnková služba je dostupná pouze s objednáním služby ve variantě SEC3 SEC4, SEC5. - Služba řídí/zamezuje určité aplikační protokoly a to dle definice, stanovené koncovým uživatelem.

PŘÍLOHA Č. 3 SMLOUVY

Seznam zkratk a definic

<i>Termín</i>	<i>Definice</i>
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 (Committed 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	Mezísíťový (internet) protokol
IP VPN	Virtuální privátní síť IP
IP QoS	Kvalita Služby
IPSec	Bezpečný mezísíťový protokol
ISP	Poskytovatel internetu
Leased Line	Pevné okruhy
lokální Internet	Místní připojení do internetu
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 (Konečné zařízení providera, které je umístěno u uživatele služby)
NOC	Network Operations Center
TTR	total time repair – celková (maximální) doba opravy

PŘÍLOHA Č. 4 SMLOUVY

Obchodní podmínky



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ FIRMY TETA S.R.O.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“) upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, především přístupu k síti Internet, poskytování programů kabelové televize a poskytování hlasových služeb. Aktuální informace o druzích a rozsahu poskytovaných služeb a o ceníku jsou veřejně přístupné v zákaznickém centru poskytovatele (dále jen „ZC“) nebo prostřednictvím internetové stránky poskytovatele www.tetanet.cz.
- 1.2. Poskytovatel je oprávněn poskytovat služby elektronických komunikací uvedené v bodě 1.3 na základě oznámení o podnikání doručeného Českému telekomunikačnímu úřadu dne 5. 9. 2005 v souladu s § 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
- 1.3. Podle těchto všeobecných podmínek jsou poskytovatelem poskytovány právnickým a fyzickým osobám tyto služby elektronických komunikací:
 - a) zajišťování veřejných komunikačních sítí
 - b) poskytování služeb elektronických komunikací.Poskytování objednaných služeb se realizuje prostřednictvím účastnické přípojky k síti poskytovatele, která se nachází na adrese uvedené ve smlouvě jako místo instalace a která je považována za koncový bod sítě poskytovatele (dále jen „koncové místo“).
- 1.4. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem.

2. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 2.1. DEFINICE POJMŮ PRO ÚČELY TĚCHTO VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK A DALŠÍCH NAVAZUJÍCÍCH DOKUMENTŮ (V TEXTU ZVÝRAZNĚNÝ):
 - 21.1. „**Autorizovaný partner**“ je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má poskytovatel uzavřenu smlouvu o zprostředkování při prodeji nebo zprostředkování prodeje služeb uvedených v bodě 1.3 těchto všeobecných podmínek.
 - 21.2. „**Ceník služeb**“ nebo též „**cenový program**“ je ceník příslušných služeb uvedených v bodě 1.3 těchto všeobecných podmínek. Tyto služby dodává poskytovatel na základě smlouvy.
 - 21.3. „**Zákaznické centrum**“ je specializované pracoviště poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje účastníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.
 - 21.4. „**Kontaktní osoba**“ je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací týkajících se plnění smlouvy mezi oběma smluvními stranami a je oprávněna podepsat „Předávací protokol služby“ a právně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, jsou za kontaktní osoby pokládány druhou smluvní stranou osoby podle zákona (§ 430 občanského zákoníku). Kontaktní osobou poskytovatele je vždy také jednající operátor ZC.
 - 21.5. „**Lokalita účastníka**“ je prostor účastníkem ve smlouvě určený pro instalaci elektronického komunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti ve Specifikaci služby příslušné služby.
 - 21.6. „**Oprávněný zástupce**“ je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu a uzavřít smlouvu a sjednat Specifikaci služby. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za účastníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost poskytovatele.
 - 21.7. „**Poskytovatel**“ je společnost TETA, s.r.o., která je oprávněna v souladu s oznámením o podnikání uvedeným v bodu 1.2 zajišťovat síť elektronických komunikací a poskytovat služby elektronických komunikací.
 - 21.8. „**Reklamační řád**“ je Reklamační řád poskytování služby elektronických komunikací, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností vyplývajících ze smlouvy.
 - 21.9. „**Služba**“ je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací, uvedená v bodě 1.3 těchto Všeobecných podmínek, a služby spojené s poskytováním takové služby poskytované poskytovatelem na základě smlouvy. Parametry poskytované služby jsou uvedeny ve smlouvě, zejména ve Specifikaci služby. Součástí služby může být též poskytnutí elektronického komunikačního zařízení, pokud není dohodnuto nebo stanoveno jinak.
 - 21.10. „**Smlouva**“ je příslušná Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem, nebo též akceptovaná Objednávka služby elektronických komunikací.
 - 21.11. „**Specifikace služby**“ je smluvní dokument, který je přílohou smlouvy, a ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby.
 - 21.12. „**Veřejnou komunikační síť**“ se rozumí síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací prostřednictvím této sítě je poskytována služba.
 - 21.13. „**Účastník**“ je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami a kdo s poskytovatelem uzavřel smlouvu.
 - 21.14. „**Uživatel**“ je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
 - 21.15. „**Koncový uživatel**“ je uživatel, který nezajišťuje veřejné komunikační síť nebo služby elektronických komunikací.
 - 21.16. „**Veřejně dostupná telefonní služba**“ je veřejně dostupná služba elektronických komunikací dodávaná poskytovatelem na základě smlouvy a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k dšlým tšlšového volání prostřednictvím jednoho nebo více dšl čšlsovašho plánu; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v zákoně č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
 - 21.17. „**Veřejně dostupná služba elektronických komunikací**“ je služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.
 - 21.18. „**Služba elektronických komunikací**“ je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítě a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ FIRMY TETA S.R.O.

redakční dohled nad obsahem přenášených sítí a poskytováním služeb elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

- 2.1.19. „Všeobecné podmínky“ jsou tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, vydané poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

2.2. UŽÍVÁNÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 2.2.1. Účastník se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu této smlouvy.
- 2.2.2. Je-li pro realizaci dodávky objednaných služeb nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení účastníka, je účastník povinen ji na své náklady zabezpečit.
- 2.2.3. Účastník se zavazuje seznámit se s obsluhou zařízení, služeb a systémů, které jsou nezbytné k užívání objednaných služeb.
- 2.2.4. Účastník uděluje poskytovateli, případně poskytovatelem pověřeným osobám, souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb po celou dobu trvání smlouvy, jakož i v souvislosti s jejím ukončením, a to v prostorách instalace, a pokud to bude nezbytné, i v ostatních prostorech nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti účastníka či jeho zástupce.
- 2.2.5. Účastník se zavazuje s přístupovými údaji, které případně od poskytovatele získá, nakládat jako s důvěrnými údaji a za nakládání s nimi nese plnou odpovědnost.
- 2.2.6. Poskytovatel může účastníkům nabízet také zvláštní výhodné nabídky poskytování služeb, které mohou účastníci využívat po splnění předem stanovených podmínek. Za zvýhodněnou cenu uvedenou v aktuálním Ceníku služeb.

2.3. SLUŽBY PŘÍSTUPU K SÍTI INTERNET

- 2.3.1. Pokud je předmětem smlouvy poskytování přístupu k síti Internet zavazuje se účastník
- a) nepodnikat pokusy o neautorizovaný průnik do datových sítí, služeb, účtů, software nebo dat.
- b) nepoužívat a nešířit nástroje ohrožující bezpečnost datové sítě.
- c) nezasílat nevyžádané ani hromadné zprávy.
- d) neporušovat obecně závazné právní předpisy.
- 2.3.2. Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny, bere na vědomí existenci aplikací a virů, pomocí kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení nebo datům účastníka během užívání objednaných služeb účastníkem. Za případnou takto způsobenou újmu odpovídá účastník. Účastník je povinen vzniku újmy předcházet (např. antivirovým softwarem, firewalllem a zálohováním dat, zabezpečením sítě).

2.4. SLUŽBY KABELOVÉ TELEVIZE

- 2.4.1. Pokud je předmětem smlouvy poskytování kabelové televize, zavazuje se poskytovatel poskytovat účastníkovi signál programových stanic obsažených v aktuální programové nabídce, kterou si účastník objednal.
- 2.4.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit programovou nabídku a přiřazení vysílacích kmitočtů. Změny jsou zveřejňovány na webových stránkách poskytovatele a na informačním kanálu, který vysílá kabelová síť poskytovatele.
- 2.4.3. Účastník je povinen zabránit přístupu ke kanálům obsahujícím erotický a jiný nevhodný obsah osobám mladším 18 let.

2.5. HLASOVÉ SLUŽBY

- 2.5.1. Pokud je předmětem smlouvy poskytování pevných hlasových služeb, zavazuje se poskytovatel poskytovat účastníkovi pevné hlasové služby prostřednictvím pevného připojení k veřejné síti elektronických komunikací poskytovatele, jakož i případné další objednané služby za ceny uvedené v platném Ceníku služeb.
- 2.5.2. Hlasové služby zajišťují přístup k číslům tísňového volání včetně přenášení jejich lokalizačních údajů účastnické stanice.
- 2.5.3. **Druhy telefonních hovorů a blokování čísel** nebo číselné řady na základě žádosti účastníka
- 2.5.3.1. Druhy telefonních hovorů nabízených poskytovatelem jsou uvedeny v platném Ceníku služeb.
- 2.5.3.2. Na základě písemné žádosti účastníka podané ZČ zablokuje poskytovatel odchozí hovory na telefonní čísla určená účastníkem, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné služby nezajišťuje jiný poskytovatel služeb elektronických komunikací. Blokové je zpoplatňována dle platného Ceníku služeb.
- 2.5.4. **Seznam účastníků telefonní služby; informace o účastnických číslech**
- 2.5.4.1. Pro zajištění informační služby o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu Poskytovatel zpracuje identifikační údaje všech účastníků služby, bude je uchovávat a předá je poskytovateli univerzální služby. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým účastník vyslovil souhlas.
- 2.5.4.2. Údaje zpracované podle předchozího ustanovení může poskytovatel využívat též pro účely informační služby o telefonních číslech účastníků služby, případně i pro vydávání telefonního seznamu účastníků služby.
- 2.5.4.3. Text označení účastnické stanice navrhne účastník, avšak poskytovatel je oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání účastníků co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je poskytovatel povinen účastníka seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama.
- 2.5.4.4. Poskytovatel zajistí na žádost účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů dle ustanovení 2.5.5.1 v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ FIRMY TETA S.R.O.

2.5.5. Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla

- 2.5.5.1. U telefonní služby a přidavných služeb určuje podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, nebo poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní veřejné komunikační síti a v propojených veřejných komunikačních sítích.
- 2.5.5.2. Přenositelnost telefonního čísla (dle § 34 zákona č. 127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (dle § 70 zákona č. 127/2005 Sb.) zajišťuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy, zejména opatřením obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, vydaným Českým telekomunikačním úřadem.
- 2.5.5.3. Přenesení telefonního čísla je iniciováno účastníkem tím, že doručí žádost o změnu poskytovatele služby přejímajícímu poskytovateli služby.
- 2.5.5.4. Přejímající poskytovatel služby informuje účastníka o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o: a) nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u opouštěného poskytovatele služby, b) cenových a časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla, c) důvodů případného odmítnutí přenesení telefonního čísla, d) časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání.
- 2.5.5.5. Přejímající poskytovatel služby sdělí účastníkovi identifikaci objednávky a dohodne s účastníkem termín zahájení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na jeho přeneseném telefonním čísle.
- 2.5.5.6. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace tohoto čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, pokud se účastník a přejímající poskytovatel služby vzájemně nedohodli na pozdějším datu přenesení.
- 2.5.5.7. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu směřujícího k řádnému ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle. Nebude-li tento právní úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby, má se za to, že lhůta podle odstavce 4 nezačala běžet.
- 2.5.5.8. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2.6. ZAŘÍZENÍ PRO POSKYTOVÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB

- 2.6.1. Technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané služby poskytovány, jsou ve vlastnictví poskytovatele (dále jen „zařízení poskytovatele“) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.
- 2.6.2. Účastník je povinen zabezpečit si hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace), vstupní a výstupní zařízení a jejich funkčnost potřebné pro připojení ke koncovému místu (dále jen „koncové zařízení“). Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provoz koncového zařízení.
- 2.6.3. Účastník není oprávněn do zařízení poskytovatele jakýmkoli způsobem zasahovat ani umožnit takové zásahy třetí osobě, která k takovým zásahům neobdržela od poskytovatele písemné oprávnění.
- 2.6.4. Účastník bude informovat ZC o odcizení, ztrátě, poruše, poškození zařízení poskytovatele, nejpozději do 24 hodin poté, co se o takové události dozvěděl. Pokud k takové situaci dojde, má účastník právo na výměnu zařízení. Pokud došlo ke škodě z důvodů na straně účastníka, má poskytovatel před výměnou právo na náhradu této škody.
- 2.6.5. Účastník je povinen ochránit koncové zařízení proti možným elektrickým výbojům. Poskytovatel nenes odpovědnost za poškození koncového zařízení vzniklé vyšší mocí (bouřky apod.).

2.7. ODSTRAŇOVÁNÍ PORUCH, ZÁVAD; REKLAMACE

- 2.7.1. Při poskytování objednaných služeb může vlivem údržby docházet k občasným snížením kvality, dočasnému omezení popř. přerušení poskytování objednaných služeb, a ke ztrátě dat na koncovém zařízení. Pokud lze takové snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí poskytovatel takovou skutečnost účastníkovi předem prostřednictvím internetových stránek poskytovatele nebo elektronické pošty (pokud zákazník poskytl informace o své emailové adrese).
- 2.7.2. Účastník je povinen hlásit poruchy v dodávce služeb nebo jiné vady neprodleně po jejich zjištění na ZC na lince ZC, tel.  nebo e-mailem na . Provozní doba ZC je od 7:00 do 21:00 hodin.
- 2.7.3. Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, znemožňují-li účastníkovi zcela využívat poskytovaných služeb, do jednoho (1) dne od jejich ohlášení ZC, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, které jsou nezávislé na vůli poskytovatele. Pokud ohlášená porucha nebo závada není na straně poskytovatele, předá poskytovatel informaci o této poruše či vadě veřejné komunikační sítě, který zajišťuje připojení účastníka ke komunikační síti.
- 2.7.4. Krátkodobé přerušení možnosti využívání služeb netrvá déle než jeden (1) den se nepovažuje za porušení této smlouvy.
- 2.7.5. Poskytovatel může ze závažných technických nebo provozních důvodů poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit. V takovém případě bude účastník poskytnuta poměrná sleva z ceny za poskytování služeb, pokud se poskytovatel s účastníkem nedohodnou na zajištění poskytnutí služby náhradním způsobem. Ani v jednom z těchto případů však nemá účastník právo na náhradu škody, která mu byla takovým omezením nebo přerušením poskytování služeb způsobena.
- 2.7.6. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení. V takovém případě je účastník povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění závady dle platného Ceníku služeb.
- 2.7.7. Účastník je oprávněn reklamovat poskytovanou službu a vyšší účtované ceny. Reklamací vyúčtování lze uplatnit nejpozději do dvou (2) měsíců po jeho doručení účastníkovi; reklamaci na poskytovanou službu nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. Po uplynutí těchto lhůt právo účastníka na reklamaci zaniká.
- 2.7.8. Další podmínky týkající se provozu služby, hlášení poruch nebo závad a reklamací jsou uvedeny v Reklamačním řádu.



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ FIRMY TETA S.R.O.

2.8. ZMĚNY SMLOUVY A SMLUVNÍCH NÁLEŽITOSTÍ

- 2.8.1. Změna smlouvy je možná dohodou smluvních stran. Změna těchto Všeobecných podmínek je možná i jednostranně ze strany poskytovatele, a to za podmínek dále stanovených. Pokud jsou podmínky určeny v textu smlouvy v kolizi se smluvními podmínkami uvedenými zde v příloze smlouvy, platí verze uvedená v textu smlouvy.
- 2.8.2. Účastník je povinen zpravidla předem, nejpozději však do sedmi (7) dnů, informovat ZC o každé změně údajů účastníka nebo plátce uvedených ve smlouvě (zejm. telefonní, emailové spojení a adresy pro doručování korespondence).
- 2.8.3. Poskytovatel může jednostranně změnit smluvní podmínky. K jednostranně změně může poskytovatel přistoupit z důvodů změny obecně závazných právních předpisů i z důvodů technických, provozních, obchodních či organizačních, a to u smlouvy včetně všech jejích součástí – Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Ceníku služeb i Specifikace služby. Změna smlouvy bude poskytovatelem oznámena ve všech jeho provozovnách i na jeho internetových stránkách nejpozději jeden (1) měsíc před účinností takové změny; účastník bude o uveřejnění informován v klientské sekci klient.tetanet.cz. Účastník je v případě jednostranné změny oprávněn smlouvu bez sankce ukončit ke dni účinnosti změny. Právo takto ukončit smlouvu však účastník nevzniká, dojde-li ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy, která byla poskytovateli uložena rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu.

2.9. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 2.9.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

2.10. OCHRANA OSOBNÍCH A JINÝCH ÚDAJŮ

- 2.10.1. Ochranu osobních údajů v souvislosti s poskytováním služeb dle těchto Všeobecných podmínek upravuje § 87 zákona č. 127/2005 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.10.2. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání smlouvy účastník poskytovateli oprávnění zpracovávat jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě (dále jen „osobní údaje“) pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele, pro komunikaci s účastníkem, v souvislosti s plněním předmětu smlouvy poskytovatelem, pro účely kontrolních auditů ze strany smluvních partnerů, zejména poskytovatelů televizních programů.
- 2.10.3. V rozsahu oprávnění dle ustanovení dílu 2.5.5 je poskytovatel oprávněn předat osobní údaje účastníka třetí osobě, a to i mimo Českou republiku.
- 2.10.4. Správcem osobních údajů účastníka je podle zákona č. 101/2000 Sb. poskytovatel.
- 2.10.5. Osobní údaje budou shromažďovány v listinné podobě této smlouvy a v elektronické podobě, která je prováděna s informačním systémem poskytovatele.
- 2.10.6. Účastník udělením souhlasu na smlouvě, souhlasí s využitím osobních údajů pro marketingové účely spojené s produkty a službami poskytovatele. Realizaci marketingu provádí poskytovatel nebo třetí osoba na základě smluvního vztahu s poskytovatelem. Účastník může tento souhlas kdykoliv odvolat bez následků změny množství a kvality poskytovaných služeb. Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů a odvolání souhlasu s využitím pro marketingové účely musí být provedeno písemně.
- 2.10.7. Při uzavření smlouvy, které zprostředkuje autorizovaný partner, jsou údaje o účastníkovi v nezbytném rozsahu poskytovány příslušnému autorizovanému partnerovi. Autorizovaný partner je poskytovatelem zavázán dodržovat při zpracování údajů o účastníkovi povinnosti vyplývající z této smlouvy a příslušných právních předpisů.
- 2.10.8. Účastník výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem ZC může být poskytovatelem monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.
- 2.10.9. Účastník výslovně souhlasí s tím, že může být poskytovatelem, resp. autorizovaným partnerem informován prostřednictvím elektronické pošty o záležitostech týkajících se smlouvy či dalších aktivitách poskytovatele týkajících se poskytování služeb elektronických komunikací účastníkům.

2.11. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

2.11.1. Poskytovatel je oprávněn:

- 2.11.1.1. požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy;
- 2.11.1.2. jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Reklamační řád, Specifikaci služby a Ceník služeb za podmínek v těchto Všeobecných podmínkách stanovených;
- 2.11.1.3. omezit poskytování služeb po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále;
- 2.11.1.4. změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číselového plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu;
- 2.11.1.5. nepřijmout změnu smlouvy požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některá ustanovení smlouvy, zejména pokud by požadovaná změna obcházel smysl ustanovení těchto Všeobecných podmínek týkajících se vyúčtování jednorázového poplatku v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany účastníka.

2.11.2. Poskytovatel se zavazuje:

- 2.11.2.1. zřídit účastníkovi službu za podmínek a ve lhůtách stanovených smlouvou a nepřetržitě tuto službu poskytovat za podmínek a za ceny stanovené smlouvou, s výjimkou případů dále uvedených;
- 2.11.2.2. umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, s Reklamačním řádem, Specifikací služby a Ceníkem služeb;
- 2.11.2.3. informovat účastníka o změnách Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Specifikace služby a Ceníku služeb, nejméně jeden (1) měsíc před nabytím jejich účinnosti společně s upozorněním na právo vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce v případě, že změny nepřijme;
- 2.11.2.4. realizovat přijatou změnu smlouvy, požadovanou účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy ve sjednané lhůtě;



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ FIRMY TETA S.R.O.

- 2.11.2.1. udržívat své elektronické komunikační zařízení a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby byla služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve smlouvě a v příslušných právních předpisech;
- 2.11.2.2. odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení a své veřejné komunikační síti. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho elektronické komunikační zařízení a jeho veřejnou komunikační síť;
- 2.11.2.3. informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravdivostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy;
- 2.11.2.4. informovat účastníka o změně účastnického čísla bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.

2.12. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

2.12.1. Účastník je oprávněn:

- 2.12.1.1. užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy;
- 2.12.1.2. požádat o změnu smlouvy;
- 2.12.1.3. obracet se se svými připomínkami a žádostmi na ZČ nebo na autorizované partnery;
- 2.12.1.4. uplatňovat reklamace rozsahu, kvality služby a účtované ceny.

2.12.2. Účastník se zavazuje:

- 2.12.2.1. užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Specifikací služby a písemnými návody a pokyny poskytovatele;
- 2.12.2.2. řádně a včas platit za poskytnuté služby dle příslušné smlouvy nebo Ceníku služeb platného v době poskytnutí služby;
- 2.12.2.3. užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro provoz v České republice;
- 2.12.2.4. neužívat službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení k veřejné komunikační síti;
- 2.12.2.5. neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu veřejné komunikační sítě;
- 2.12.2.6. užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany veřejné komunikační sítě, pokud je to ve prospěch účastníka nebo veřejné komunikační sítě;
- 2.12.2.7. neprodleně ohlásit poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služeb, zejména poruchy veřejné komunikační sítě a závady v poskytování služby; v případě, že je koncové zařízení účastníka připojeno prostřednictvím veřejné komunikační sítě jiného provozovatele, pak také změnu typu, zrušení nebo přeložení telefonní linky, změnu nebo zrušení telefonního čísla, změnu referenčního čísla nebo zrušení přístupu ke službám poskytovatele;
- 2.12.2.8. oznamovat písemně po celou dobu účinnosti smlouvy změnu svých identifikačních údajů; účastník, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit poskytovateli změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, ve znění pozdějších předpisů, případy uvedené v bodu 4.311 těchto Všeobecných podmínek a změnu fakturační adresy; účastník, který je fyzickou osobou nezapsanou ve veřejném rejstříku, je povinen oznámit poskytovateli změnu jména a příjmení, změnu adresy bydliště či fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit poskytovateli do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu nese účastník odpovědnost za vzniklou škodu;
- 2.12.2.9. nepřevádět vlastní práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele ani tak tato práva a povinnosti nepostupovat;
- 2.12.2.10. umožnit ze závažných důvodů osobám pověřeným poskytovatelem přístup k účastnickým linkám a elektronickým komunikačním zařízením instalovaným poskytovatelem (např. z důvodu odstranění poruchy nebo závady, výměna elektronického komunikačního zařízení, nutná údržba atd.) a umožnit jim vstup do těchto prostor, a to z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování služby;
- 2.12.2.11. zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení poskytovatele, které souvisí s poskytovanou službou; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu vlastníka objektu a vlastníka inženýrských sítí v objektu, ve kterém se nachází lokalita účastníka (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě) s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;
- 2.12.2.12. zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele v souvislosti s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky stanovené ve Všeobecných podmínkách musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny;
- 2.12.2.13. neměnit bez osobní přítomnosti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení příslušné služby;
- 2.12.2.14. učinit veškerá možná opatření zabráňující nepovolaným osobám manipulovat s elektronickým komunikačním zařízením poskytovatele umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit;
- 2.12.2.15. neposkytovat příslušné služby třetím osobám, pokud k tomu není účastník oprávněn dle zákona č. 127/2005 Sb. a nemá písemný souhlas poskytovatele;
- 2.12.2.16. při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost poskytovatele vrátit poskytovateli veškerá zařízení poskytovatelem poskytnutá účastníkovi;
- 2.12.2.17. nahradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil podmínky



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ FIRMY TETA S.R.O.

stanovené pro zřízení nebo změnu služby dle Všeobecných podmínek;

- 2.12.2.18. zajistit a předložit poskytovateli písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných služeb poskytovatele;
- 2.12.2.19. předložit poskytovateli na jeho žádost dokumenty potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost;
- 2.12.2.20. užívat ochranných známek poskytovatele pouze v souvislosti s užíváním služeb poskytovatele, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy.

2.13. ROZSAH A ÚZEMNÍ VYMEZENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- 2.13.1. Rozsah poskytované služby včetně nezbytných specifikací je uveden ve smlouvě, zejména ve Specifikaci služby.
- 2.13.2. Služba je poskytována na území České republiky.

2.14. DORUČOVÁNÍ A NÁLEŽITOSTI VÝPOVĚDI NEBO OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY NEBO JEDNOTLIVÉ SLUŽBY

- 2.14.1. Poskytovatel doručí písemnosti na adresu účastníka naposledy oznámenou poskytovatelem, a to prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručení se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla účastníkem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.
- 2.14.2. Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručení okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu účastníka (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax).
- 2.14.3. Odepře-li účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.
- 2.14.4. Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsána účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji jsou zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení účastníka, sídlo nebo adresa bydliště účastníka, IČ, rodné číslo nebo datum narození účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby), jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka.

2.15. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 2.15.1. Poskytovatel nenese odpovědnost za druh a obsah a využívání přenášených dat a vysílaných programů, za změny v jejich časovém rozvrhu, za jejich dostupnost a přenos v částech mimo síť poskytovatele.
- 2.15.2. Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka, vzniklou prokazatelně zaviněním poskytovatele, s výjimkou jednání z okolností vylučujících protiprávnost podle zákona. Tuto škodu je poskytovatel povinen nahradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300.000,- Kč).
- 2.15.3. Příslušnou částku dle předchozího bodu použije poskytovatel nejprve k vyrovnaní splatných pohledávek za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnaní určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 2.15.4. V případě neposkytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou službu). Poskytovatel tedy není povinen nahrazovat účastníkům, resp. uživatelům služby, náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.
- 2.15.5. Účastník odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku poskytovatele, vzniklou prokazatelně zaviněním účastníka, nebo za skutečnou škodu na hmotném majetku poskytovatele, způsobenou třetí osobou, které účastník umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících protiprávnost podle zákona. Tuto škodu je účastník povinen nahradit v prokázané skutečné výši.
- 2.15.6. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.
- 2.15.7. Účastník je odpovědný poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby, pokud uživatel přes předchozí upozornění účastníka poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.
- 2.15.8. Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu dle ustanovení 2.15.5, 2.15.6 nebo 2.15.7, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.

3. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO ÚČASTNÍKY - SPOTŘEBITELE

3.1. UŽÍVÁNÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ÚČASTNÍKEM - SPOTŘEBITELEM

- 3.1.1. Účastník se zavazuje užívat objednané služby výhradně pro svou vlastní potřebu; zejména neumožní užívání třetí osobou. V případě porušení této povinnosti bude za strany poskytovatele požadována náhrada škody způsobené poskytovatelem.
- 3.1.2. Účastníkem objednané služby mohou pro svou osobní potřebu využívat i další osoby žijící s ním ve společné domácnosti. Účastník je však povinen dohlížet na to, aby tyto osoby užívaly služby pouze v souladu se smlouvou o poskytování služeb uzavřenou mezi účastníkem a poskytovatelem. Účastník odpovídá za všechny případné újmy, ke kterým může užíváním služeb těmito osobami dojít, a zavazuje se je nahradit.
- 3.1.3. Jakékoliv porušení článku 2.3.1 a 3.1.1. je považováno za podstatné porušení této smlouvy a poskytovatel je v takových případech oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb účastníkovi, a to i bez předchozího upozornění. Poskytovatel opětovně zahájí dodávku objednaných služeb účastníkovi do 5 pracovních



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ FIRMY TETA S.R.O.

dnů od okamžiku, kdy účastník zjedná nápravu. Dodávka služeb bude obnovena na účastníkovu písemnou žádost a po zaplacení příslušného poplatku dle Ceníku služeb.

- 3.1.4. Účastník nese odpovědnost za škodu vzniklou v důsledku užívání objednaných služeb třetími osobami, a to i v případě škody způsobené z nedbalosti.

3.2. CENA ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.2.1. Ceny za služby uvedené ve smlouvě včetně smluvních podmínek a Ceníku služeb bude účastník platit po dobu platnosti smlouvy na bankovní účet poskytovatele ve sjednaných lhůtách, a to bez ohledu na to, zda byly služby skutečně využívány.
- 3.2.2. Účastník se zavazuje pravidelně platit cenu za služby v souladu s platným Ceníkem služeb, přičemž účtovací období je jeden (1) kalendářní měsíc. Platba se provádí nejpozději do 25. dne předchozího měsíce účtovaného období, není-li ve smlouvě dohodnuta platba fakturou.
- 3.2.3. Účastník se zavazuje platit nepravidelné, variabilní, nebo mimořádné poplatky do 15 dnů od data obdržení vyúčtování. Vyúčtováním se rozumí vystavení faktury - daňového dokladu, případně zjednodušeného daňového dokladu. Vyúčtování bude účastníku poskytnuto v elektronické podobě v jeho klientské zóně nebo doručeno v listinné podobě prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na kontaktní adresu. Zaslání vyúčtování prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb je zpoplatněno částkou uvedenou v Ceníku služeb.
- 3.2.4. Účastník se zavazuje zaplatit cenu za aktivaci, popř. vstup v souladu s platným Ceníkem služeb ke dni zprovoznění objednaných služeb, nejpozději však do nejbližšího termínu stanoveného pro další pravidelnou platbu ceny za objednané služby.
- 3.2.5. Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání této smlouvy navrhnout účastníkovi změnu výše ceny, a to písemným sdělením nové výše ceny účastníku ve lhůtě nejméně 30 dnů předem. Zaplacení ceny účastníkem v nové výši je považováno za souhlasný projev vůle účastníka s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.
- 3.2.6. Zaplacením ceny se rozumí den připsání částky v plné výši na účet poskytovatele, nebo hotovostní platba.
- 3.2.7. Jestliže je účastník v prodlení s platbou za služby, poskytovatel jej na to písemně upozorní a stanoví mu náhradní lhůtu k zaplacení. Lhůta činí 7 dní ode dne doručení oznámení účastníkovi. Nezaplatí-li účastník ani v této náhradní lhůtě, může poskytovatel účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Poskytovatel může dále žádat smluvní pokutu ve výši uvedené na smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací. Po zaplacení dlužné částky poskytovatel na písemnou žádost obnoví ve lhůtě 5 pracovních dnů dodávku objednaných služeb, pokud nebyla smlouva dle dalších článků těchto smluvních podmínek mezitím ukončena.
- 3.2.8. Poskytovatel je oprávněn provést započtení svých pohledávek vůči účastníkovi, vyplývajících ze smlouvy, a to jednostranným oznámením o započtení vůči případné záloze, přičemž přednostně se započte neuhrazená smluvní pokuta, dlužná cena za služby, popř. náhrada škody způsobené poskytovateli.
- 3.2.9. Cena za služby zaplacená předčasně za budoucí období se stává přeplatkem, s výjimkou případů ukončení smlouvy odstoupením ze strany poskytovatele z důvodu porušení smlouvy ze strany účastníka. Přeplatky budou účastníkovi na základě jeho písemné žádosti vráceny do 30 dnů od data doručení žádosti na ZČ, pokud není účastník v prodlení s placením ceny za služby.
- 3.2.10. V případě ukončení této smlouvy jsou ceny za aktivaci, popř. vstup nevratné s výjimkou ukončení této smlouvy v souladu s ustanovením 3.3.5 (e), kdy se poskytovatel zavazuje vrátit účastníkovi všechny dosud zaplacené poplatky, a to do 30 dnů ode dne ukončení této smlouvy.

3.3. UKONČENÍ SMLOUVY

- 3.3.1. Při uzavření smlouvy či dodatku ke smlouvě na dálku (distančním způsobem) či mimo provozovnu poskytovatele je účastník, který je spotřebitelem, oprávněn od smlouvy či dodatku odstoupit do čtrnácti (14) dnů od data poskytnutí písemného vyhotovení smlouvy.
- 3.3.2. Pokud účastník, který je spotřebitelem, předčasně ukončí smlouvu se stanovenou minimální dobou užívání služeb, je povinen zaplatit 20% součtu měsíčních paušálů, které zbývají do konce této doby.
- 3.3.3. Účastník i poskytovatel mohou smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba činí třicet (30) dní a začíná plynout prvním dnem následujícím po doručení výpovědi.
- 3.3.4. Každá ze smluvních stran může smlouvu vypovědět bez sankcí v případě, že účastník nepřijme zvýšení pravidelných poplatků učiněné poskytovatelem. Výpověď je možná nejdříve ke dni, ve kterém má vejít v platnost navrhovaná změna. Za nepřijetí návrhu se považuje prodlení s platbou změněné výše pravidelného poplatku nejméně sedm (7) dní.
- 3.3.5. Poskytovatel je oprávněn přerušit dodávku objednaných služeb nebo okamžitě odstoupit od smlouvy v případě (a) prodlení účastníka s platbou, tedy v případě, kdy účastník opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po prokazatelném upozornění účastníka. Soustavným opožděným placením se rozumí existence nejméně dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně tří (3) nezaplacených vyúčtování ceny; (b) podstatného porušení povinností účastníka; (c) jestliže poskytovatel pozbude oprávnění k poskytování služeb; (d) dojde-li k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem, případně správcem příslušné nemovitosti; (e) nastanou-li při instalaci koncového místa nepředvídatelné okolnosti, které poskytovateli znemožní dodávku objednaných služeb do 60 dnů od podpisu smlouvy; (f) z jiných technických důvodů na straně poskytovatele znemožňujících plnit předmět této smlouvy po dobu delší než 30 dnů; (g) odvolá-li účastník souhlas se zpracováním osobních údajů; (h) že účastník uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu kontaktních údajů, nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout součinnost.
- 3.3.6. Účastník je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel přestane dodávat objednané služby po dobu delší než 30 dnů, přičemž příčinou nedodávání služeb nesmí být překážka na straně účastníka.
- 3.3.7. Po ukončení smlouvy se zákazník zavazuje vrátit poskytovateli vypůjčené zařízení. Pokud tak neučiní, bude poskytovatel žádat smluvní pokutu ve výši uvedené v textu smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Smluvní pokuta nevylučuje právo na náhradu škody.
- 3.3.8. Pokud účastník nechce přijmout změny náležitostí smlouvy, má právo smlouvu vypovědět bez sankcí. Výpověď musí být v takovém případě doručena poskytovateli do 14 dnů od účinnosti změn.



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ FIRMY TETA S.R.O.

4. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

4.1. CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1.1. Ceny za poskytnuté služby a podrobnosti týkající se způsobu jejich účtování a placení jsou uvedeny v příslušné smlouvě nebo platném Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je účastníkovi k dispozici v sídle poskytovatele, u autorizovaných partnerů a na internetových stránkách www.tetanet.cz. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání pohledávek za účastníkem.
- 4.1.2. Poskytovatel vystaví účastníkovi po skončení jednoho (1) měsíčního účtovacího období základní vyúčtování ve smyslu opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu k úhradě ceny za služby poskytnuté v uvedeném účtovacím období a vyúčtování doručí účastníkovi do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení účtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu.
- 4.1.3. Splatnost vyúčtování je čtrnáct (14) kalendářních dnů od data jeho vystavení, pokud se poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Dohodne-li se účastník s poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných částek za poskytnuté služby budou prováděny poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z účtu účastníka (tzv. inkasem z účtu), je účastník povinen předložit poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z účtu účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované částky jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně účastníka (např. z důvodu nedostatku peněžních prostředků na účtu účastníka, nedostačujícího limitu pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany účastníka, nesprávných údajů týkajících se inkasa z účtu účastníka poskytnutých poskytovateli atd.), je účastník povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet poskytovatele. Neuhradí-li účastník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby. Účastník se zavazuje při úhradě vyúčtovaných služeb bankovním převodem uvádět vždy číslo faktury – daňového dokladu jako variabilní symbol.
- 4.1.4. Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení účastníka o zneuzžití služby. Poskytovatel tak učiní do (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.
- 4.1.5. Účastník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za provoz za poskytnuté služby jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením poskytovatele, pokud poskytovatel nezjistí závalu ovlivňující vykázané údaje.
- 4.1.6. Poskytovatel má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené. Neuhradí-li účastník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy. Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy, je poskytovatel oprávněn účtovat mu úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý byt jen započatý den prodlení. Úrok z prodlení je účastník povinen zaplatit v době splatnosti vyúčtování, ve kterém mu byl tento úrok z prodlení vyúčtován.
- 4.1.7. Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením úroku z prodlení dotčeno.
- 4.1.8. **Poskytovatel provádí vyúčtování tímto způsobem:**
- 2.18.1. jednorázové poplatky jsou účtovány po převzetí příslušného plnění účastníkem v prvním následném vyúčtování;
- 2.18.2. pravidelné poplatky za úplné účtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni účtovacího období;
- 2.18.3. poplatky za provoz, resp. minimální poplatky za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni účtovacího období;
- 2.18.4. pravidelné poplatky nebo minimální poplatky za provoz za neúplné účtovací období jsou vypočteny následovně: poplatek za jeden den účtovacího období násobený délkou neúplného účtovacího období. Poplatek za jeden den účtovacího období se vypočte jako podíl skutečného počtu dní v daném účtovacím období na příslušné výši dohodnutého pravidelného poplatku, popř. minimálního poplatku za provoz.
- 4.1.9. Pravidelné poplatky za poskytování telefonní služby nebo přidavných služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Poplatky za provoz, resp. minimální poplatky za provoz telefonní služby nebo přidavných služeb, se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pravidelné poplatky za poskytování ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé služby, pak se pravidelné poplatky, poplatky za provoz, resp. minimální poplatky za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné služby.

4.2. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ÚČASTNÍKŮ A DŮVĚRNOST INFORMACÍ

- 4.2.1. Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a za informace důvěrné (dle § 1729 zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů) veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi účastníkem a poskytovatelem, veškeré informace týkající se plnění smlouvy, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Povinnost mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po ukončení platnosti smlouvy.
- 4.2.2. Za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v předchozím ustanovení se nepovažuje takové sdělení třetí osobě, které má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
- 4.2.2.1. údaj je veřejně známý nebo veřejně dostupný ještě před sdělením třetí osobě;
- 4.2.2.2. údaj je třetí osobě sdělen ze zákonných důvodů;
- 4.2.2.3. údaj je třetí osobě sdělen z důvodu ochrany oprávněných zájmů poskytovatele.
- 4.2.3. Účastník výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel a/nebo autorizovaný partner (v případě stanoveném v bodu 2.10.8) je za podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb. a tímto článkem oprávněn zpracovávat osobní údaje účastníka za účelem využívání takových osobních údajů při své podnikatelské činnosti, a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení smlouvy. Účastník je oprávněn kdykoliv takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu poskytovatele (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy).

STRANA 8/10



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ FIRMY TETA S.R.O.

Účastník prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného zákona.

4.3. UKONČENÍ SMLOUVY

- 4.3.1. Minimální doba užívání telefonní služby nebo přídavných služeb je uvedena v příslušném Ceníku služeb, není-li v příslušné Specifikaci služby nebo textu smlouvy stanoveno jinak. Minimální doba užívání ostatních dostupných služeb elektronických komunikací je stanovena na 12 měsíců, není-li v příslušném Ceníku služeb, Specifikaci služby nebo textu smlouvy stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se počítají ode dne zřízení služby, popř. ode dne provedení změny služby dle změnové Specifikace služby.
- 4.3.2. **Účastník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:**
- 4.3.2.1. do doby účinnosti změn Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Specifikace služby nebo Ceníku služeb; smlouva nebo jednotlivá služba je v takovém případě ukončena dnem pozbytí platnosti původního dokumentu platného pro smluvní vztah mezi poskytovatelem a účastníkem, kterého se příslušná změna týká; v případě, že účastník nedoručí poskytovateli do doby účinnosti příslušných změn Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Specifikace služby nebo Ceníku služeb výpověď v souladu s tímto bodem, považuje se toto za souhlas účastníka s novým zněním uvedených dokumentů a tato smlouva a příslušné služby zůstávají v platnosti;
- 4.3.2.2. s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi poskytovateli, při poskytovatelem podstatném porušení práv a povinností ze smlouvy vyplývajících, a to v následujících případech:
- poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, nezřídil požadovanou službu do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve smlouvě včetně Specifikace služby nebo Ceníku služeb;
 - poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, neprovedl písemně dohodnutou změnu služby do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby ve smlouvě včetně Specifikace služby nebo Ceníku služeb;
 - poskytovatel opakovaně způsobil škodu na hmotném majetku účastníka;
- 4.3.2.3. z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní doba činí třicet (30) dní a začíná plynout prvním dnem následujícím po doručení výpovědi. Podává-li účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní doba skončí dříve, než je stanovená minimální doba užívání služby, má poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní doby a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázový poplatek ve výši:
- 100 % součtu pravidelných měsíčních poplatků a minimálních poplatků za provoz u telefonní služby;
 - 100 % součtu pravidelných měsíčních poplatků u ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 4.3.2.4. Pokud je pravidelný měsíční poplatek a/nebo minimální poplatek za provoz účtován v nulové výši nebo není účtován vůbec, použije se pro stanovení výše jednorázového poplatku dle tohoto bodu pravidelný měsíční poplatek a/nebo minimální poplatek za provoz stanovený Ceníkem služby.
- 4.3.3. Výpověď smlouvy není dotčena povinností účastníka uhradit poskytovateli veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 4.3.4. Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi účastníkovi:
- 4.3.4.1. v případě opakovaného a/nebo vážného porušování smluvních podmínek ze strany účastníka;
- 4.3.4.2. v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá veřejnou komunikační síť nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:
- účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakoukoli činnost porušující právní předpisy, nebo se do nich zapojuje, včetně jejich přenosu;
 - komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
 - účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
 - účastník neoprávněně využívá data, systémy a síť, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítě;
 - účastník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
 - účastník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty (mailbombing), svévolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;
 - účastník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
 - účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživatelům nebo účastníkům, tedy i uživateli a účastníkům jiných poskytovatelů telefonní služby;
 - účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání;
- 4.3.4.3. v případě, že účastník nezačne užívat jednotlivou službu do 1 měsíce ode dne zřízení takové služby poskytovatelem.
- 4.3.4.4. V případě výpovědi dle 4.3.4.1, 4.3.4.2 nebo 4.3.4.3 má poskytovatel právo účtovat účastníkovi poplatek, jehož režim a výše jsou upraveny v 4.3.2.3.
- 4.3.5. Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní dobou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi účastníkovi.
- 4.3.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení účastníkovi v případě:
- 4.3.6.1. že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ FIRMY TETA S.R.O.

- 4.3.6.2. že při zřízení služby, provádění změny služby nebo při odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost poskytovateli v souladu se smlouvou.
- 4.3.6.3. V případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle 4.3.6.2 má poskytovatel právo účtovat účastníkovi poplatek, jehož režim a výše jsou upraveny v 4.3.2.3.
- 4.3.7. Ukončení jednotlivé služby, ke kterému dojde následkem přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli, se považuje pro účely smlouvy za ukončení takové služby formou výpovědi ze strany účastníka dle bodu 4.3.2.3. Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat účastníkovi poplatek, jehož režim a výše jsou upraveny v 4.3.2.3, a případně další sjednané smluvní sankce stanovené pro případ ukončení jednotlivé služby výpovědí ze strany účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání služby.
- 4.3.8. Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
- 4.3.9. Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.
- 4.3.10. Poskytovatel nebo účastník jsou oprávněni odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být svéprávná nebo pozbude právní osobnosti, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbude platnosti, na její majetek bude prohlášen konkurz nebo návrh na prohlášení konkurzu bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku, nebo bude zahájeno insolvenční řízení, nebo vstoupí do likvidace, nebo bude na účastníka uvalena nucená správa.
- 4.3.11. Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby výpovědí, podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, je účastník povinen nahradit poskytovateli vynaložené výdaje, případně na již provedené práce a jejich přípravu. Uvedené v předchozí větě platí i v případě výpovědi smlouvy nebo jednotlivé služby poskytovatelem dle 4.3.4 nebo odstoupení poskytovatele dle 4.3.6.2.
- 4.3.12. Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit poskytovateli bez zbytečného odkladu vše, co je ve vlastnictví poskytovatele. Veškeré pohledávky a dluhy vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů po jejím ukončení.
- 4.3.13. Nová smlouva vždy nahrazuje v plném rozsahu všechny předchozí smlouvy o dodávce shodných služeb uzavřené mezi poskytovatelem a účastníkem.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Uplatnění jakékoliv smluvní pokuty stanovené v těchto Všeobecných podmínkách nevylučuje právo poskytovatele na náhradu způsobené škody.
- 5.2. Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.3. Případné spory mezi smluvními stranami bude řešit podle věcné příslušnosti Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz), Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) nebo obecný soud České republiky.
- 5.4. Za písemná se považují právní jednání doručená poštou, kurýrem, faxem nebo elektronickou poštou. Podpisy účastníka a poskytovatele mohou být nahrazeny mechanickým vyjádřením v síti Internet, neboť je to s ohledem na charakter služby či ostatních služeb obvyklé.
- 5.5. Veškeré dokumenty k naplňování této smlouvy jsou doručovány elektronicky na e-mail uvedený ve smlouvě. V případě neuvedení elektronické adresy bude písemná komunikace zaslána na poštovní adresu uvedenou ve smlouvě s potvrzením doručení.
- 5.6. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení podle tohoto pořadí:
- 5.6.1. číslované dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu,
- 5.6.2. Specifikace služby,
- 5.6.3. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací,
- 5.6.4. Ceník služeb
- 5.6.5. Reklamační řád poskytování služeb elektronických komunikací,
- 5.6.6. Všeobecné podmínky.
- 5.7. Neplatnost některého z ustanovení smlouvy, daná změnou zákona nebo rozhodnutím příslušných státních orgánů nebo z vůle smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného odkladu.
- 5.8. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy uvedenými v ustanovení 5.6 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné; že byl seznámen s podmínkami poskytovatele pro poskytování objednaných služeb, nároky na požadované technické parametry koncových zařízení připojovaných ke koncovému místu, způsobem užívání objednaných služeb a úhradami poplatků a těmto všem rozumí. Rozhodující je české znění těchto Všeobecných podmínek.
- 5.9. Všeobecné podmínky, Reklamační řád a Ceník služeb jsou k dispozici v provozovně poskytovatele a na internetových stránkách www.tetanet.cz.
- 5.10. Smlouva a/nebo Specifikace služby nabývá platnosti dnem podpisu oprávněného zástupce poskytovatele a účastníka nebo jeho oprávněného zástupce. Smlouva nabývá účinnosti dnem zřízení první služby dle příslušné smlouvy, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Specifikace služby nabývá účinnosti dnem zřízení příslušné služby, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
- 5.12. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.12.2017.

PŘÍLOHA Č. 5 SMLOUVY**Vzor Předávacího protokolu**

Předávací protokol ke Smlouvě na poskytování služeb KIVS č. (dále jen „Smlouva“)		 MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY	
Předávané služby (KIVS ID):	4541-DATA_INTERNET-SYM_003.01	Termín předání Služeb:	1. 1. 2019
Přítomní za Koncového uživatele:			
Přítomní za Poskytovatele:			
Přílohy:	P1_PP_cislo_smlouvy_IČ_Poskytovatele.xlsx		

Koncový uživatel potvrzuje, že Služby uvedené v příloze č. 1 tohoto Předávacího protokolu vyhovují parametrům sjednaným ve Smlouvě a jsou plně funkční. Koncový uživatel souhlasí se zahájením poskytování Služeb ke dni **1. 1. 2019**. K uvedenému dni se Služby považují za řádně zřízené a předané.

Koncový uživatel potvrzuje, že Služby přebírané do provozu odpovídají, včetně všech parametrů, vítěznému Poptávkovému listu, který je nedílnou součástí výše uvedené Smlouvy. Poskytovatel potvrzuje, že vítězný Poptávkový list před předáním Služeb do provozu předložil Koncovému uživateli ke kontrole.

V případě použití **MW** spoje pro účely poskytování Služeb je Poskytovatel povinen k tomuto Předávacímu protokolu připojit i kopii **Individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů od ČTÚ** pro všechny Služby uvedené v Příloze č. 1 tohoto Předávacího protokolu.

Na důkaz souhlasu s obsahem tohoto Předávacího protokolu připojují výše uvedení zástupci Smluvních stran Smlouvy své podpisy.

V dne

Za Smluvní strany	Jméno	Podpis

PROTOKOL O PŘEDÁNÍ SLUŽEB

Poskytovatel: TETA a.s.	
Koncový uživatel: NEW	
Oslovení služby: 4843-DATA_INTERNET-SM_003.02	
Datum předání služby:	
Podle předaných služeb vzešlo	2
Kód obchodního partnera	

ID Služby Poskytovatele	MVS ID	Posídlčí síťová	Kód uživatele	IC uživatele	Číslo PL	Doba trvání služby	Kapacita	Kód RUAN lokality A	Lokalita A	Kód RUAN lokality B	Lokalita B	Technologie lokality A	Technologie lokality B
99901197	0-VPO1-00166					36m	32Mbps						

Koncový uživatel potvrzuje, že mu byla k užívání předána Poskytovatelem funkční Služba uvedená výše v tomto předávacím protokolu.
Koncový uživatel potvrzuje, že mu bylo umožněno funkčnost Služby otestovat, a že funkční Službu přebírá do provozu.

.....
Koncový uživatel
Jméno a příjmení

.....
Poskytovatel
Tomáš Herout

.....
osoba odpovědná za technickou správnost
Jméno a příjmení

PŘÍLOHA Č. 6 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:	
Přítomní za Ministerstvo, popř. osoba určená Ministerstvem:			
Přítomní za Poskytovatele:			
Přílohy:	1. Komunikační matice, 2. Fakturační údaje		

Obsah jednání

1. Příprava migrací vysoutěžených služeb a následná realizace služeb pro 4541-DATA_INTERNET-SYM_003.01 bude probíhat v následujících krocích:	Centrální zadavatel a příp. Pověřující zadavatelé uzavřou s vítězným Poskytovatelem Smlouvu na poskytování služeb KIVS.
	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 NAKIT – technický garant pro MV, který z hlediska KIVS odsouhlasuje předávané služby za technickou správnost (NAKIT – 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 poddodavatele) 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. NAKIT – 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. NAKIT – technický garant pro MV, včetně uvedení čitelného jména a příjmení a kontaktu).
7. Měřicí protokol:	Ze strany Poskytovatele bude zajištěn pro každou předávanou službu Měřicí 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 NAKIT – 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. NAKIT – 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 doručí

	Koncovému uživateli podklad pro vyúčtování ceny za Služby poskytnuté Koncovému uživateli v uplynulém účtovacím období. Koncový uživatel zašle Poskytovateli nejpozději do tří pracovních dnů zpět připomínky k případné nápravě.
10. Převedení provozu na předanou službu:	Převedení provozu na předanou službu (dle bodu 5) provede [BUDE DOPLNĚNO] např. NAKIT – technický garant pro MV, dle možnosti bezodkladně, aby v období souběhu byl prostor na dořešení případných problémů. [BUDE DOPLNĚNO] např. NAKIT při převedení provozu na nového poskytovatele předá informaci o této změně na Helpdesk [BUDE DOPLNĚNO] např. MV a povede evidenci o již realizovaných službách. Nicméně je domluveno, že služby, které budou zprovozněny v průběhu výpovědního období 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 dne

Za Smluvní strany	Jméno	Podpis