

I. Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje zřídit a poskytovat Účastníkovi Služby za podmínek uvedených v této Rámcové smlouvě, včetně všech jejích součástí, jednotlivých dílčích smlouvách uzavřených k této Rámcové smlouvě (Technických specifikacích služby), jakož i v dalších dokumentech uvedených dále, a Účastník se zavazuje převzít a užívat poskytované Služby v souladu se sjednanými podmínkami a platit za Služby ujednanou cenu.

II. Základní ustanovení

1. Nedílnou součástí této Rámcové smlouvy jako její příloha jsou Všeobecné obchodní podmínky a Ceník služeb. Souhrn všech smluvních ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem týkajících se poskytování Služby je pak tvořen touto Rámcovou smlouvou, Technickými specifikacemi služby a dalšími dokumenty uvedenými v článku 21.3 Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „Dokumenty“).
2. Účastník si je tedy vědom, že právní poměry vzniklé z této Rámcové smlouvy nebo v souvislosti s ní, které nejsou touto Rámcovou smlouvou výslovně upraveny, se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami a Dokumenty, a že výše některých plateb, které je Účastník povinen hradit v souvislosti s poskytováním Služby, je stanovena v příslušném Ceníku služeb, není-li dohodnuto jinak.
3. Účastník potvrzuje, že obdržel Všeobecné obchodní podmínky, Ceník služeb a Zvláštní ujednání, bylo-li sjednáno, (vše v příloze) a že s nimi souhlasí, zavazuje se je dodržovat a případně zabezpečit jejich dodržování jím zmocněnými osobami. Další Dokumenty Účastník obdržel vždy nejpozději s dotčenou Technickou specifikací služby, přičemž se ode dne jejího uzavření shodně uplatňuje i ustanovení tohoto odstavce.
4. Účastník výslovně přijímá:
 - a) úpravu obsaženou v následujících článcích Všeobecných obchodních podmínek:

6.11 – vrácení přeplatku Poskytovatelem prostřednictvím započtení; 6.12 – převzetí nebezpečí změny okolností; 6.13 – prodloužení promlčecí lhůty; 6.14 – oprávnění Poskytovatele započíst si svou pohledávku na smluvní pokutu oproti pohledávce Účastníka; 7.7 – vrácení přeplatku z reklamace prostřednictvím započtení ze strany Poskytovatele; 11.5 – automatická změna smlouvy na dobu neurčitou; 11.6 – souhlas s postoupením Smlouvy Poskytovatelem; 11.10 – oprávnění Poskytovatele odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností; 11.13 – oprávnění Poskytovatele vypovědět smlouvu; 12.5.5 – vyloučení odpovědnosti Poskytovatele za škodu v souvislosti s ukončením provozu virtuálního serveru; 14.1 a 14.2 – omezení odpovědnosti Poskytovatele za škodu; 14.3 – vymezení způsobu, kterým bude Poskytovatel hradit škodu; 19.7 – stanovení místní příslušnosti soudů; 20.3 – oprávnění Poskytovatele měnit jednostranně Všeobecné obchodní podmínky, Technický popis služby, SLA a Ceník služeb; 21.7 – vyloučení aplikace ustanovení o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.
 - b) úpravu obsaženou v článku 3. „Úhrada nákladů a sankce“ Ceníku služeb – právo požadovat náklady za neoprávněné servisní zásahy a účtovat související platby dle příslušného SLA; právo na úhradu zpracování a zaslání upomínky; nárok na smluvní pokutu.

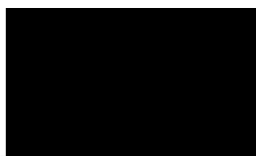
III. Závěrečná ujednání

1. Strany sjednávají následující zvláštní ujednání k této Rámcové smlouvě. Odchylně od čl. 21.3 Všeobecných podmínek strany sjednávají, že v případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí Smlouvy podle tohoto pořadí:
 - Číslované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu
 - Zvláštní ujednání (bylo-li sjednáno)
 - Technická specifikace služby
 - Rámcová smlouva
 - Specializované SLA ve vztahu ke službě, ke které se výslovně vztahuje
 - SLA
 - Všeobecné obchodní podmínky
 - Ostatní podmínky (zejména Provozní řád datového centra DC Tower, Ceník služeb)
 - Technická a organizační opatření ochrany osobních údajů (přístupné v aktuálním znění na www.cra.cz/dokumenty/ke-slazen)
 - Subsidiárně obecná právní úprava v právních předpisech
2. Pokud nejsou výslovně definovány v této Rámcové smlouvě, mají výrazy v této Rámcové smlouvě uvozené velkými písmeny stejný význam jako ve Všeobecných obchodních podmínkách.
3. Právní poměry výslovně neupravené touto Rámcovou smlouvou a výše uvedenými dokumenty se řídí Zákonem o elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem, a to vždy v příslušném rozsahu, v jakém se na ně daná právní úprava vztahuje. Smluvní strany se zavazují dodržovat podmínky dané výše uvedenými dokumenty, což stvrzují svým podpisem níže.
4. Tato Rámcová smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, přičemž ukončena může být v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami. Výslovně se uvádí, že tato Rámcová smlouva neskončí dříve, než skončí trvání poslední Technické specifikace služby uzavřené na základě této Rámcové smlouvy. Technické specifikace služby lze ukončovat v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami.

5. Tato Rámcová smlouva je vyhotovena v elektronické formě podepsané oprávněnými zástupci smluvních stran digitálními podpisy. Každá Smluvní strana obdrží elektronické vyhotovení oboustranně podepsané Rámcové smlouvy. Tuto Rámcovou smlouvu lze měnit pouze formou Zvláštního ujednání a/nebo formou písemných, za obě Smluvní strany podepsaných číslovaných dodatků, nevyplyvají-li z Všeobecných obchodních podmínek jinak. Každý dodatek musí obsahovat odkaz na evidenční číslo této Rámcové smlouvy a označení, že se jedná o její změnu.

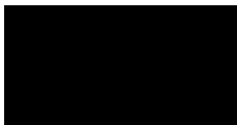
V Praze dne (viz digitální podpis)

Za Poskytovatele



Digitálně podepsal

Datum: 2021.02.09
10:36:54 +01'00'



Digitálně podepsal

Datum: 2021.02.08
09:26:20 +01'00'



V Praze dne (viz digitální podpis)

Za Účastníka

Ing. Jan
Gruntorád, CSc.

Digitálně podepsal Ing.
Jan Gruntorád, CSc.
Datum: 2021.02.05
15:28:06 +01'00'

Ing. Jan Gruntorád, CSc., ředitel

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb

1. PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK

- 1.1 Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“) upravují poskytování služeb společností České Radiokomunikace a.s. Všeobecné obchodní podmínky neupravují poskytování služeb šíření rozhlasového a televizního vysílání.
- 1.2 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Rámcové smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

2. DEFINICE POJMŮ

S výjimkou výrazů, které jsou definovány v jiných částech Smlouvy, je v těchto Všeobecných obchodních podmínkách užíváno následujících definic:

- 2.1 Ceník služeb je dokument nebo dokumenty určující výši ceny za Službu, pokud není cena uvedena v jiné části příslušné Smlouvy.
- 2.2 Cloud Tools představují nástroje pro komunikaci virtuálního serveru s cloudovou platformou, jako jsou například VMware Tools či CloudInit.
- 2.3 Help Desk je specializované pracoviště Poskytovatele, které poskytuje Účastníkovi technickou podporu. Kontakty jsou dále zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele www.cra.cz.
- 2.4 Koncový bod služby je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje svá koncová zařízení nebo jiným způsobem přebírá službu od Poskytovatele.
- 2.5 Kontaktní osoba je ve vztahu ke každé ze Smluvních stran osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce Smluvní strany může písemně určit Kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou Smluvní stranou kontaktovány. Pokud je Smluvní strana neurčí, druhá Smluvní strana může za Kontaktní osoby pokládat v souladu s § 430 Občanského zákoníku ty osoby, které vůči ní za tuto Smluvní stranu vystupují. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také obchodní zástupce.
- 2.6 Kybernetický útok je jakékoliv jednání využívající informační technologie s cílem snížit funkčnost informačních systémů či jiné informační infrastruktury nebo získat chráněné, tedy veřejně nedostupné informace, dále zneužít zařízení ke snížení funkčnosti nebo získání přístupu k zařízení třetí osoby a/nebo snaha získat nad zařízením neoprávněnou kontrolu nebo přístup k němu či jeho částí.
- 2.7 Lokalita služby je prostor Smlouvou určený pro instalaci zařízení nebo přebírání Služby od Poskytovatele např. uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti, a to konkrétně v Technické specifikaci služby.
- 2.8 Měřená služba je dynamicky zpoplatněná Služba na základě reálné spotřebovaných jednotek v časovém období definovaném ve Smlouvě.
- 2.9 Občanský zákoník znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 2.10 Porucha je definována v článku 10.2.
- 2.11 Poskytovatel je společnost České Radiokomunikace a.s., se sídlem Skokanská 2117/1, 169 00 Praha 6 - Břevnov, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16505, IČO 24738875, DIČ CZ24738875.
- 2.12 Projekt je ucelený soubor činností a procesů, jehož cílem je zřízení určité Služby; Projekt je zpravidla vypracován ve formě souboru dokumentů – projektové dokumentaci.
- 2.13 Provozem Veřejně dostupné telefonní služby se rozumí zejména doba využití ve formě telefonního spojení, např. provolané minuty.
- 2.14 Provozní řád znamená provozní řád určitého objektu Poskytovatele upravující zejména podmínky vstupu a pohybu cizích osob po příslušném objektu.
- 2.15 Rámcová smlouva je rámcová smlouva o poskytování Služby uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.16 Síť znamená síť elektronických komunikací, tedy přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, včetně prvků sítě, které nejsou aktivní, které umožňují přenos signálů po vedení, rádiovými, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhu nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.
- 2.17 SLA znamená zvláštní ujednání o úrovni kvality Služby, které může být uzavřeno mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.18 Služba je služba poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi na základě Smlouvy a zahrnuje Službu elektronických komunikací a/nebo Službu ICT.
- 2.19 Služba elektronických komunikací je služba obvykle poskytovaná za úplat, která je blíže specifikována v jiných částech Smlouvy, a která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po Sítích, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a Služeb elektronických komunikací, nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným síťmi a poskytovaným službami elektronických komunikací.
- 2.20 Služba ICT je služba, která je blíže specifikována v jiných částech Smlouvy, a která není zcela nebo z převážné části Službou elektronických komunikací.
- 2.21 Smlouva je soubor všech smluvních ujednání mezi Poskytovatelem a Uživatelem týkajících se poskytování Služby a je tvořena Rámcovou smlouvou a dalšími částmi Smlouvy uvedenými v článku 21.3 Všeobecných obchodních podmínek.

- 2.22 Smluvní hovorné je definováno v článku 6.16 Všeobecných obchodních podmínek.

- 2.23 Smluvní strana znamená dle souvislosti buď Poskytovatele a/nebo Účastníka.

- 2.24 Technická specifikace služby (nebo zkráceně „TS“) je tzv. dílčí smlouva představující zvláštní smluvní ujednání, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné Služby, rozsah poskytované Služby, ceny a další stanovené údaje, která je uzavřena na základě a v souladu s Rámcovou smlouvou.

- 2.25 Technický popis služby je část Smlouvy, ve které jsou obecným způsobem upraveny technické podmínky poskytování příslušných typů Služby; pokud je v souvislosti s určitou Službou přiložen určitý Technický popis služby, uplatní se tento i na další TS uzavřené později, které se týkají stejného typu Služby a stejné Smlouvy.

- 2.26 Účastník je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu na poskytování Služby.

- 2.27 Úřad znamená Český telekomunikační úřad.

- 2.28 Uživateli je každý, kdo využívá Službu.

- 2.29 Veřejná komunikační síť je síť, která slouží zcela nebo převážně k poskytování Veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a která podporuje přenos informací mezi Koncovými body služby.

- 2.30 Veřejná telefonní síť je síť, která slouží k poskytování Veřejně dostupných telefonních služeb a která umožňuje mezi koncovými body Sítě přenos mluvené řeči, jakož i jiných forem komunikace, jako jsou faksimilní a datový přenos.

- 2.31 Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směrování informací po Sítích třetím osobám a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.

- 2.32 Veřejně dostupná telefonní služba je Veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel, která spočívá v přepravě nebo směrování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body Sítě, která umožňuje Uživateli používat zařízení připojené k takovému koncovému bodu za účelem komunikace s jiným Uživatelem, jehož zařízení je připojené k jinému koncovému bodu, a Služby spojené s poskytováním Veřejně dostupné telefonní služby dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy.

- 2.33 Všeobecné obchodní podmínky jsou tyto všeobecné obchodní podmínky poskytování Služeb.

- 2.34 Zákon o elektronických komunikacích znamená zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.

- 2.35 Obecné nařízení o ochraně osobních údajů znamená nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

- 2.36 Zvláštní ujednání znamená zvláštní dokument tvořící součást Smlouvy, který upravuje odchylky od Smlouvy či upřesnění Smlouvy, bylo-li sjednáno.

- 2.37 Pojmy uvozené velkými písmeny, které jsou definovány v jiné části Smlouvy, mají v těchto Všeobecných obchodních podmínkách význam stanovený v této jiné části Smlouvy.

- 2.38 Pojmy definované v jednotném čísle mají stejný význam i v množném čísle a naopak.

- 2.39 Odkazy na pracovní dny znamenají odkazy na kterýkoliv den kromě soboty, neděle a dnů, na něž připadá státní svátek nebo ostatní svátek podle platných a účinných právních předpisů.

3. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 3.1 Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména Zákonem o elektronických komunikacích a/nebo Občanským zákoníkem.

- 3.2 Smlouva je uzavřena a nabývá účinnosti okamžikem, kdy k Rámcové smlouvě připojí svůj podpis poslední ze Smluvních stran.

- 3.3 Poskytovatel vylučuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy nebo dohody s jakýmkoli dodatkem či odchylkou; odpověď na nabídku s dodatkem či odchylkou se nepovažuje za přijetí nabídky, ale za nový návrh.

- 3.4 Některá ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek se nevztahují na všechny Služby, ale pouze buď na Služby elektronických komunikací, nebo pouze na Služby ICT. Tato ustanovení jsou v textu těchto Všeobecných obchodních podmínek příslušným způsobem uvozena.

4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 4.1 Poskytovatel je zejména oprávněn:

(obecná ustanovení)

- 4.1.1 požadovat po Účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy nebo jednotlivě TS,

- 4.1.2 omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu za podmínek uvedených v článku 8. Všeobecných obchodních podmínek nebo ze zákonných důvodů,

- 4.1.3 regulovat provoz v Sítích za účelem ochrany Sítě, Uživatele a Účastníka, průběžně kontrolovat způsob využití Služby Účastníkem,

- 4.1.4 kontaktovat Účastníka s obchodním sdělením prostřednictvím e-mailu nebo jiného uvedeného kontaktu, pokud tento kontakt Účastník neodmítl,

- 4.1.5 nezfikovat Službu nebo nerealizovat změnu Služby požadovanou Účastníkem v případech, kdy (i) to není možné z technických důvodů, (ii) Účastník opakovaně

porušil podmínky Smlouvy, (iii) Účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, (iv) je Účastník v prodlení s jakoukoli platbou Poskytovateli, (v) opakovaně nezaplátí vyúčtovanou cenu za Služby ve lhůtě splatnosti a/nebo (vi) to nelze po Poskytovateli spravedlivě požadovat; ostatní ustanovení Všeobecných obchodních podmínek tím nejsou dotčena.

(ustanovení týkající se pouze poskytování Služby elektronických komunikací)

- 4.1.6 Poskytovatel je oprávněn měnit účastnické číslo stanice z náležitých technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Účastník předem upozorněn, a to co nejdříve nebo ve lhůtě stanovené správním orgánem nebo právním předpisem. Technickým důvodem se rozumí zejména rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla (číslovacího plánu) v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích, nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu.
- 4.1.7 Poskytovatel je oprávněn měnit IP adresy, které má Účastník přiděleny v rámci využívání Služby, a to ze závažných technických důvodů i bez souhlasu Účastníka, pokud je to nutné k zajištění řádného poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Účastník předem upozorněn.
- 4.1.8 Pokud Služba spočívá rovněž v poskytnutí možnosti Účastníkovi umístit jeho zařízení na zařízení či stavby ve vlastnictví Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn odpojit a demontovat ta zařízení Účastníka, která zde Účastník umístil a/nebo užívá v rozporu se Smlouvou.
- 4.2 Poskytovatel je povinen:
- 4.2.1 zřídit a poskytovat Účastníkovi požadovanou Službu v souladu se Smlouvou a právními předpisy,
- 4.2.2 umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek, s Technickým popisem služby, SLA a Ceníkem služeb,
- 4.2.3 udržovat své zařízení a infrastrukturu své Sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby Služba byla poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve Smlouvě,
- 4.2.4 zajistit v Lokalitě služby (nacházející se v místě pod kontrolou Poskytovatele), která vyžaduje umístění zařízení Účastníka, předpoklady, jež jsou potřebné pro řádný provoz Služby,
- 4.2.5 odstraňovat Poruchy vzniklé na svém zařízení nebo své Síti v souladu s článkem 9. těchto Všeobecných obchodních podmínek. Poskytovatel neodpovídá za Poruchy vzniklé mimo své zařízení nebo svoji Síť,
- 4.2.6 monitorovat Síť a poskytování Služby dle Technického popisu dané Služby.

5 PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

5.1 Účastník je oprávněn:

(obecná ustanovení)

- 5.1.1 užívat Službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy,
- 5.1.2 požádat o změnu Smlouvy,
- 5.1.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Kontaktní osobu Poskytovatele nebo na Help Desk,
- 5.1.4 uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu,
- 5.1.5 po dobu trvání Smlouvy, resp. příslušné TS nakládat se svými daty,

(ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)

- 5.1.6 si na požádání ponechat přidělené telefonní číslo a přenést jej do sítě jiného poskytovatele služeb, pokud je tento požadavek v souladu se stanovenými právními předpisy a normami pro tuto oblast,

5.2 Účastník je zejména povinen:

(obecná ustanovení)

- 5.2.1 užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, jakož i poskytnutými písemnými návody a udělenými pokyny Poskytovatele, a dále se řídit obecně platnými bezpečnostními standardy a/nebo bezpečnostními standardy Poskytovatele tak, aby nedošlo k nežádoucímu stavu uvedenému ve Smlouvě, zejména k jakémukoli ze skutečností, pro něž je Poskytovatel oprávněn omezit aktivní užívání Služby dle článku 8.3 a/nebo ze skutečností dle článku 11.10.7 těchto Všeobecných obchodních podmínek,
- 5.2.2 řádně a včas hradit ceny za Služby,
- 5.2.3 písemně informovat Poskytovatele (prostřednictvím Kontaktní osoby Poskytovatele nebo Help Desk) po celou dobu trvání Smlouvy o změně svých identifikačních údajů dle § 83 odst. 1) písm. b) Zákona o elektronických komunikacích a o změně fakturačních údajů. Změny je Účastník povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala,
- 5.2.4 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby, zejména Poruchy nebo krádeže, poškození či ztrátu i jen částí technologie,
- 5.2.5 zajistit v Lokalitě služby všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
- zajistit bezplatně Poskytovateli k užívání proslory, v nichž mají být za účelem plnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to na dobu poskytování Služby, a včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, případně potřebné vyrovnávací napětí. Účastník tato zařízení Poskytovatele umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely,

- zajistit bezplatně Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka, či prostorách Účastníkem určených, za účelem jeho oprav či údržby, a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou Účastníkem k zajištění nutné součinnosti,
 - předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost,
 - zajistit bezplatně poskytnutí součinnosti při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo odinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou,
 - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník,
 - učinit opatření zabráňující nepovoleným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele,
 - ke dni ukončení poskytování Služby učinit veškeré kroky, které vyloučí další využívání Služby.
- 5.2.6 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel prokazatelně vynaložit, prolože Účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato/toto zařízení či Službu dle Smlouvy,
- 5.2.7 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady potvrzující Uživatelovu důvěryhodnost a solventnost,
- 5.2.8 neumožnit využívání a neposkytovat poskytnuté Služby třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele,
- 5.2.9 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti se Smlouvou dozví, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení Smlouvy, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním nebo poskytnutím třetí osobě,
- 5.2.10 dodržovat podmínky přístupu, užívání a ochrany dalšího počítačového systému (sítě), pokud je předmětem sjednané Služby zprostředkování přístupu do tohoto počítačového systému (sítě) či jeho užívání,
- 5.2.11 při využívání Služby respektovat a chránit práva k nehmotným věcem Poskytovatele a dalších subjektů,
- 5.2.12 poskytnout veškerou potřebnou součinnost Poskytovateli při zřizování monitoringu Služby, je-li tato součinnost vyžadována. Součinnost se týká především stanovení IP rozsahu pro monitoring, zejména za účelem monitoringu koncových zařízení Účastníka v případech, kdy je to technologicky nutné pro poskytování proaktivního režimu monitoringu,

(ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)

- 5.2.13 nezneužívat připojení k Síti, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům,
- 5.2.14 zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje Účastník do Sítě Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a/nebo Smlouvou. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje k zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,
- 5.2.15 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany Sítě, pokud je to ve prospěch Účastníka nebo Sítě Poskytovatele,
- 5.3 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uskutečněných operací v rámci Sítě Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měněním objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.

6. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

(obecná ustanovení)

- 6.1 Cenové podmínky a ceny za Služby jsou stanoveny v souladu s platnými právními předpisy a jsou uvedeny v Technické specifikaci služby a v Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je Účastníkovi k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách www.cra.cz.
- 6.2 V případě poskytování Měření služby Poskytovatel vyhodnotí reálnou spotřebu měřených jednotek v zúčtovacím období, ze kterých stanoví výslednou cenu Služby. Pakliže výsledná cena Služby nedosáhne smluvně stanovené minimální výše, je-li tato stanovena, bude Účastník povinen uhradit cenu Služby pro toto období ve výši stanovené minimální výše.
- 6.3 Poskytovatel vystaví Účastníkovi po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se Smluvní strany písemně nedohodly jinak), základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu/faktury k úhradě ceny za Služby za uvedené zúčtovací období takto:
- 6.3.1 jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi,
- 6.3.2 pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně,
- 6.3.3 pravidelné ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den zúčtovacího období násobená počtem dnů neúplného zúčtovacího období. Cena za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako 1/30 příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny za provoz,
- 6.3.4 pravidelné ceny za poskytování Služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné Služby v souladu s článkem 11. těchto Všeobecných obchodních podmínek. Pokud dojde k ukončení poskytování některé Služby, pak se pravidelné ceny, ceny za provoz resp. Smluvní hovořné za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné Služby.

- 6.3.5 Poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu ceny za Služby před uplynutím účtovacího období, a to v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá Síť nebo užívá Službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, nebo v případě, že cena za provoz ve zkráceném období překročí Smluvní hovorové více než trojnásobně.
- 6.3.6 Ceny uvedené v Ceníku služeb nebo Technické specifikaci služby jsou uvedeny bez DPH, která bude připočtena podle platných daňových zákonů v daném účtovacím období.
- 6.4 Na jednom daňovém dokladu/faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat cenu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 6.5 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. mezinárodní konektivita, ceny přístupových okruhů atd.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.
- 6.6 Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě účtovací období nazpět.
- 6.7 Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu Účastníka, naposledy oznámenou Poskytovateli, poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem, a to do 15 (patnácti) kalendářních dnů ode dne ukončení příslušného účtovacího období. Splatnost vyúčtování je 21 (dvacet jedna) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a Účastník nedohodli písemně jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele. Dohodne-li se písemně Účastník s Poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných cen 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 taková dohoda pozbývá účinnost a Účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované ceny jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu Účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně Účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu Účastníka, nedostateční limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany Účastníka, špatné údaje týkající se inkasa z účtu Účastníka poskytnuté Poskytovateli atd.), je Účastník povinen uhradit vyúčtované ceny jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování. Neuhradí-li Účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování, je Účastník v prodlužení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté Služby.
- 6.8 Účastník je povinen uhradit cenu za Službu i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými osobami než Účastníkem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými osobami je Účastník povinen uhradit vyúčtované ceny až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby; Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby nejpozději do 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručení písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby.
- 6.9 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi náklady spojené s vymáháním pohledávek, které budou přesahovat rámec prokazatelného upozornění Účastníka na nezaplacení příslušného vyúčtování. Tyto náklady je Účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 6.10 Poskytovatel může požadovat složení zálohy nebo jistiny na poskytování Služby a udržování této zálohy nebo jistiny ve stanovené minimální výši, maximálně však ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle Ceníku služeb nebo příslušné Technické specifikace služby. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu nebo jistinu k uhrazení svých pohledávek za Účastníkem vyplývajících ze Smlouvy (a to ve vztahu k jakékoli Technické specifikaci služby) v případě, že tyto pohledávky nebudou ve stanovených lhůtách uhrazeny. Složená záloha nebo jistina, nebo její část, bude po započtení veškerých pohledávek vrácena Účastníkovi do 30 dnů od ukončení příslušné Technické specifikace služby. Poskytovatel je oprávněn požadovat složení zálohy nebo jistiny ke všem Technickým specifikacím služeb, nebo pouze k některým, a to na základě svého posouzení bonity Účastníka.
- 6.11 Účastník má nárok na vrácení přeplatku vzniklého při placení za poskytnuté Služby. Poskytovatel je však oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek formou započtení v nejbližším vyúčtování ceny za poskytované Služby, následujícím po vzniku přeplatku, nebo jiným způsobem dohodnutým s Účastníkem.
- 6.12 Změní-li se po uzavření Smlouvy okolnosti do té míry, že se plnění podle Smlouvy stane pro Účastníka obtížnější, nemění to nic na jeho povinnosti splnit dluh, nestanoví-li zákon nebo Smlouva jinak. Účastník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 6.13 Akceptací Všeobecných obchodních podmínek Účastník souhlasí s tím, že práva Poskytovatele ze smluvních vztahů s Účastníkem nebo s takovými smluvními vztahy související se promlčí ve lhůtě 10 let ode dne, kdy Poskytovatel mohl takové právo uplatnit poprvé.
- 6.14 Poskytovatel je oprávněn započíst si svou pohledávku na smluvní pokutu dle Smlouvy oproti jakémukoli pohledávce Účastníka dle Smlouvy nebo v souvislosti s ní bez ohledu na § 1987 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 6.15 Pokud vlastník či oprávněný uživatel objektu, kde bude Služba ukončena, požaduje za umístění zařízení Sítě Poskytovatele jakoukoli formu kompenzace, například nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény, tato jde k tíži Účastníka (ten zejména provádí příslušné finanční úhrady).
- (ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)**
- 6.16 V případě poskytování Veřejně dostupné telefonní služby je možno sjednat minimální částku za měsíční provoz této Služby (dále jen „Smluvní hovorové“) ve výši stanovené ve Smlouvě nebo v Ceníku služeb. Pokud bude cena za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby nižší, než je Smluvní hovorové, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi účtovat Smluvní hovorové bez ohledu na skutečný objem Provozu Veřejně dostupné telefonní služby Účastníka v příslušném účtovacím období. Pokud bude cena za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby vyšší, než

je sjednané Smluvní hovorové, Smluvní hovorové se neuplatňuje a účtuje se cena za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby.

- 6.17 Ceny za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby nebo přidavných Služeb se začínají účtovat, a Účastník je povinen je hradit, od okamžiku bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné Služby.
- 6.18 Smluvní hovorové za Provoz Veřejně dostupné telefonní služby se začíná uplatňovat od 1. dne následujícího měsíce po zřízení Služby nebo provedení změny příslušné Služby a přestává se uplatňovat počínaje dnem zrušení Služby.
- 7. REKLAMACE A KOMPENZACE**
- (obecná ustanovení)**
- 7.1 Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.
- 7.2 Reklamaci Služby je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne. Písemná reklamacie musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele nebo uplatněna způsobem uvedeným na daňovém dokladu/faktuře či popsáním na internetových stránkách Poskytovatele (příčemž za písemnou reklamaci se v této souvislosti považuje i reklamacie uskutečněná prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané reklamacie (ve formátu PDF)).
- 7.3 Reklamaci na vyúčtování ceny za Službu je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne (nestanoví-li ve vztahu k Službám ICT Občanský zákoník jinak). Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Účastník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Písemná reklamacie musí být předána Kontaktní osobě Poskytovatele nebo zaslána na adresu Poskytovatele nebo uplatněna způsobem uvedeným na daňovém dokladu/faktuře či popsáním na internetových stránkách Poskytovatele (příčemž za písemnou reklamaci se v této souvislosti považuje i reklamacie uskutečněná prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané reklamacie (ve formátu PDF)).
- 7.4 Podání reklamacie na Službu nebo výši vyúčtované ceny za Službu nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit cenu za Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 7.5 Reklamacie musí obsahovat minimálně tyto údaje: identifikaci Účastníka, číslo Smlouvy příslušné Služby, ke které je uplatněna reklamacie, předmět reklamacie, přesný popis reklamované záležitosti.
- 7.6 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyzáje-liřízení reklamacie projednání se zahraněním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této reklamacie.
- 7.7 Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladné vyřízení reklamacie. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamacie směřující proti vyúčtování cen, zavazuje se Poskytovatel takto vzniklý přeplatek vrátit Účastníkovi do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamacie. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení reklamacie, nebo jiným způsobem dohodnutým s Účastníkem.
- 7.8 Poskytovatel je povinen v reakci na každou uplatněnou reklamaci, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb, vyzkoušet Účastníka o uznání nebo neuznání reklamacie, to znamená, zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.
- 7.9 Poskytovatel neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho Síť a tyto závady nejsou předmětem reklamací.
- 7.10 V případě, že je uznána reklamacie rozsahu a kvality poskytované Služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení rozsahu a kvality cenu účtovanou Účastníkovi za nekalitně poskytovanou Službu za období ode dne prokazatelného vzniku vady až do okamžiku odstranění této vady. Poskytovatel nepřijme reklamaci zejména, pokud byla podána po lhůtě stanovené v článku 7.2 nebo 7.3 Všeobecných obchodních podmínek.
- 7.11 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to možné. Poskytovatel není v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích povinen nahradit Uživateli škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- (ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)**
- 7.12 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamacie Služby elektronických komunikací může Účastník podat námitku u odboru Úřadu místně příslušného pro danou oblast, a to nejpozději ve lhůtě dle ust. § 129 odst. 3 Zákona o elektronických komunikacích.
- 8. OMEZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**
- 8.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:
- 8.1.1 provádění údržby nebo opravy Sítě,
- 8.1.2 krizových situací, zejména dle ust. § 99 Zákona o elektronických komunikacích nebo zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění,
- 8.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě,

- 8.1.4 písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby dle článku 6.8 těchto Všeobecných obchodních podmínek,
- 8.1.5 povinností Poskytovatele vyhovět právnímu předpisu nebo rozhodnutí orgánu ČR,
- 8.1.6 vyšší moci.
- 8.2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, pokud je Účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté Služby a/nebo neplní další podmínky Smlouvy a nejdélněji nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl Poskytovatelem stanoven a který nesmí být kratší než 1 týden.
- 8.3 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, v případě porušení Smlouvy podstatným způsobem či zneužívání Služby Účastníkem nebo třetí osobou prostřednictvím koncového zařízení Účastníka, resp. také tehdy, je-li Účastník cílem Kybernetického útoku a/nebo existuje-li důvodné podezření, že způsob využití Služby je příčinou Kybernetického útoku. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem se považuje zejména rozesílání nevyžádané e-mailové pošty (spamu) libovolným způsobem, šíření virů, spywarů, dialerů a jiného softwaru škodícího ostatním uživatelům, případy dle článku 11.10.1 a/nebo 11.10.7 Všeobecných obchodních podmínek, zvláště podílení se na Kybernetickém útoku, jakož i nezákonné šíření děl požívajících autorskoprávní ochrany či šíření obsahu odporujícího právnímu předpisům. Zneužíváním Služby se rozumí užívání Sítě nebo Služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítě či jakékoli její části nebo kvalitu Služby, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služby nebo Sítě se považuje i užívání Služby nebo Sítě jiným způsobem, který není v souladu se Smlouvou. O tomto omezení poskytování Služby nemusí Poskytovatel Účastníka nijak informovat.
- 8.4 Bezodkladně poté, co Poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušení Služby dle předchozích článků, Poskytovatel provoz Služby obnoví. Pro případ dle článku 8.1.4, 8.2 a 8.3 Všeobecných obchodních podmínek má Poskytovatel právo účtovat Účastníkovi poplatky spojené se znovuzprovozněním Služby stanovené v platném Ceníku služeb, přičemž toto omezení nebo přerušování Služby nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit celou cenu za Služby.
- 8.5 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je Služba poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.
- 8.6 Služba je poskytována v kvalitě odpovídající Smlouvě, příslušným předpisům, a je-li sjednáno, pak rovněž příslušnému SLA. Pokud není ve Smlouvě SLA stanoveno, řídí se SLA definicí pro SLA-0. SLA-0 je umístěno v aktuální podobě na webových stránkách Poskytovatele (<http://www.cra.cz/dokumenty>).
- 8.7 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury nebo Sítě Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:
- Servisní okno „A“ – každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin
- Servisní okno „B“ – každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin
- Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části infrastruktury nebo Sítě. Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „A“ a jedno servisní okno „B“.
- 8.7.1 Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušování Služby. Poskytovatel je povinen oznámit Účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem. V případě, že by přerušování Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit Účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, Účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti Účastníka přihlídnout, a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.
- 8.7.2 V době servisního okna nemusí být Služba poskytována.
- 8.7.3 Poskytovatel neodpovídá za funkci a rozsah Služby v případě zásahu do konfigurace Služby Účastníkem nebo třetí osobou nad rámec definovaných parametrů provozovaných Služeb.
- 8.7.4 Účastník se zavazuje, že bude Službu využívat jen v rámci platných právních předpisů a nebude systém zatěžovat nefunkčními aplikacemi nebo nevyžádanou reklamou a podnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti provozních systémů Poskytovatele.
- 8.7.5 Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou předmětem Smlouvy.
- 8.7.6 Poskytovatel neodpovídá za obsah informací zpracovávaných v rámci Služeb, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi zpracovávanými v rámci Služeb. Poskytovatel neodpovídá za porušení vlastnických práv k ochranným známkám Účastníkem a porušení zákona užíváním názvu domény nebo jmen adresáře Účastníka, které jsou obchodními jmény a registrovanými ochrannými známkami. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou Účastníkem či třetí straně v souvislosti s využíváním Služeb, dále za škody způsobené přerušením provozu u Účastníka či ztrátou dat. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije informace o osobních údajích Účastníka ani je neposkytne třetí osobě.
9. HLÁŠENÍ PORUCH NEBO ZÁVAD A TERMÍNY JEJICH ODSTRANĚNÍ
- 9.1 Zjistí-li Účastník Poruchu, je povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit na příslušné pracoviště Help Desk, a to buď telefonicky na tel.: 800 988 988 nebo způsobem zveřejněným na internetových stránkách Poskytovatele www.cra.cz.
- 9.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit Poruchu vzniklé na své straně v souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená Porucha na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě třetí straně, která zajišťuje předmětnou část Služby Účastníka, a koordinuje s ní kroky k odstranění Poruchy.
- 9.3 Odpovídá-li za Poruchu Služby Účastník nebo se oznámení Účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi prokazatelné náklady, jež mu v souvislosti s tímto oznámením nebo odstraněním takové Poruchy vznikly.
10. DOHODA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
- 10.1 Poskytovatel může s Účastníkem uzavřít dohodu o kvalitě poskytovaných služeb (SLA) upravující kvalitu a garanci Služby pomocí vybraných parametrů. Uzavření SLA, včetně jeho vybrané úrovně, musí být výslovně uvedeno v Technické specifikaci služby a konkrétní parametry SLA budou uvedeny v samostatném dokumentu, který je součástí Smlouvy.
- 10.2 Prostřednictvím SLA Poskytovatel garantuje Účastníkovi, že Služba, případně její část, bude splňovat stanovené parametry alespoň po určitou dobu v příslušném období („Dostupnost“). Pokud Služba nebude splňovat garantované parametry v rozporu se Smlouvou, bude se jednat o poruchu Služby („Porucha“).
- 10.3 Za Poruchu se nepovažuje případ, kdy:
- 10.3.1 Poskytovatel nebyl povinen Službu poskytovat dle ustanovení článku 8. Všeobecných obchodních podmínek a/nebo
- 10.3.2 nesplnění parametru Služby nemá příčinu na straně Poskytovatele nebo pokud jej způsobil Účastník.
- 10.4 Dostupnost se sleduje za každý kalendářní měsíc poskytování Služby. Dosažená dostupnost Služby se stanoví v procentech, kdy základem je doba, po kterou měla být Služba s garantovaným parametrem v příslušném kalendářním měsíci poskytována („T_a“), a procentovou částí je rozdíl mezi T_a a dobou trvání všech Poruch ve sledovaném období („T_n“).
- 10.5 Do parametru T_a se nezapočítává doba, po kterou byl Poskytovatel oprávněn Službu neposkytovat dle ustanovení článku 8. Všeobecných obchodních podmínek nebo po kterou Účastník neposkytl Poskytovateli součinnost nezbytnou pro identifikaci nebo odstranění Poruchy.
- 10.6 Je-li součástí Služby více plnění či pokud je SLA garantován jeden z více možných parametrů Služby, je pro stanovení hodnoty T_a rozhodující období, po které nebyla poskytována příslušná část Služby či kdy nebylo dosaženo garantovaného parametru.
- 10.7 Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech na dvě desetinná místa.
- 10.8 Doba trvání Poruchy začíná běžet od oznámení závady postupem dle ustanovení čl. 9 Všeobecných obchodních podmínek. Pokud oznámení Poruchy neodpovídá ustanovení čl. 9 Všeobecných obchodních podmínek, začíná doba Poruchy běžet od okamžiku řádného oznámení Poruchy. Doba trvání Poruchy končí okamžikem, kdy bylo obnoveno řádné poskytování Služby.
11. VZNIK, ZMĚNA, PŘEVOD A UKONČENÍ SMLOUVY
- 11.1 Smlouvu či jednotlivou TS je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou. Doba trvání TS se počítá ode dne uvedení na TS jako požadované datum zřízení Služby, není-li dále uvedeno jinak. Od tohoto dne je Účastník povinen za Službu platit. Pokud byla Služba zřízena před požadovaným datem, je Účastník povinen za Službu platit již ode dne jejího předání před požadovaným datem, jestliže s takovým dřívějším předáním souhlasil, nebo ode dne prvního užití před požadovaným datem, podle toho, která událost nastala dříve. Je-li v TS uzavřených na dobu neurčitou použito pojmu „Minimální doba trvání“, použije se pro stanovení počátku jejího běhu ustanovení tohoto odstavce obdobně.
- 11.2 Pokud je na TS datum zřízení Služby uvedeno formulací „V nejkratším možném termínu“ (nebo jinou formulací se stejným významem), počítá se doba trvání TS od předání Služby. Pokud Služba nebyla řádně předána, počítá se doba trvání TS ode dne, kdy byl Účastník informován Poskytovatelem o tom, že byla Služba zřízena, nebo ode dne prvního užití, podle toho, která událost nastala dříve. Od tohoto dne je pak Účastník povinen za Službu platit.
- 11.3 Pokud je Služba zřízena až po požadovaném datu zřízení Služby uvedeném na TS, počítá se doba trvání TS od předání Služby. Pokud Služba nebyla řádně předána, počítá se doba trvání TS ode dne, kdy byl Účastník informován Poskytovatelem o tom, že byla Služba zřízena, nebo od prvního užití, podle toho, která událost nastala dříve. Od tohoto dne je pak Účastník povinen za Službu platit.
- 11.4 Smlouva, resp. jednotlivá Technická specifikace služby, je uzavřena a nabývá účinnosti, není-li uvedeno něco jiného, okamžikem, kdy k ní připojí své podpisy obě Smluvní strany, přičemž rozhodující je datum pozdějšího podpisu.
- 11.5 V případě, že Smluvní strana nepotvrdí druhé Smluvní straně písemně termín ukončení Rámcové smlouvy na dobu určitou a/nebo Technické specifikace služby na dobu určitou nejpozději dva (2) měsíce před uplynutím doby trvání Rámcové smlouvy a/nebo Technické specifikace služby, příslušná část Smlouvy se po uplynutí sjednaného smluvního období automaticky prodlužuje na dobu neurčitou.
- 11.6 Trvání Rámcové smlouvy však bez ohledu na ostatní ustanovení Smlouvy neskončí dříve, než skončí trvání poslední Technické specifikace služby uzavřené na základě této Rámcové smlouvy. Převod nebo postoupení práv a/nebo povinností Účastníka ze Smlouvy, resp. její části, na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele. Účastník akceptací Všeobecných obchodních podmínek souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn postoupit jakoukoli svou pohledávku za Účastníkem i celou Smlouvu třetí osobě a že Účastník při postoupení Smlouvy bude oprávněn odmítnout osvobození Poskytovatele od jeho povinností, jen pokud by příslušná třetí osoba (postupník) měla mít z postoupené Smlouvy vůči Účastníkovi peněžitý dluh a v okamžiku postoupení byla její schopnost tento dluh splnit menší, než byla schopnost Poskytovatele.

- 11.7 Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Technickou specifikaci služby (příčezně za písemnou výpověď se v této souvislosti považuje i výpověď provedená prostřednictvím e-mailu doručeného Poskytovateli, jehož přílohou bude scan oprávněnou osobou podepsané výpovědi (ve formátu PDF)):
- 11.7.1 bez sankce v případě jednostranné změny Smlouvy nebo Všeobecných obchodních podmínek, jak je uvedeno v článcích 20.1 a 20.3.
- 11.7.2 z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní doba činí 3 (tři) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Výpovědní doba však nebude delší, než její maximální délka stanovená Zákonem o elektronických komunikacích, pokud se na takový případ tento zákon nulně použije. Podá-li Účastník výpověď dle tohoto článku tak, že výpovědní doba skončí dříve, než je stanovená minimální doba trvání příslušné TS, má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi za období od konce výpovědní doby do dne, kdy by uplynula minimální doba trvání příslušné TS, jednorázový poplatek ve výši součtu pravidelných měsíčních cen za toto období, u Měřených služeb a Smluvního hovorného pak jednorázový poplatek ve výši součtu Smluvního hovorného nebo stanoveného minimálního plnění za uvedené období. Tento jednorázový poplatek však bude účtován nejvýše v rozsahu povoleném Zákonem o elektronických komunikacích, pokud se na takový případ použije.
- 11.8 Možnost výpovědi TS dle článku 11.7.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek nelze uplatnit na TS uzavřené na dobu určitou.
- 11.9 Výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé TS není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani odpovědnost za případnou škodu.
- 11.10 Poskytovatel může od Smlouvy nebo jednotlivé TS odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení Účastníkovi:
- 11.10.1 v případě existence důvodného podezření, že Účastník zneužívá Síť nebo užívá Službu v rozporu s právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje, zasahuje do služeb poskytovaných jiným Účastníkům nebo Uživatelům, zasahuje do sítě Poskytovatele nebo do jiných sítí nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obléžující volání jiným Účastníkům,
- 11.10.2 v případě opakovaného porušení povinnosti Účastníka ze Smlouvy nebo v případě, že jsou takové povinnosti porušeny podstatným způsobem,
- 11.10.3 v případě, že při zřízení Služby, provádění změny Služby, omezení či eliminaci Kybernetického útoku a/nebo hrozby použití Služby či zařízení pro Kybernetický útok nebo odstraňování Poruch Účastník neposkytl dostatečnou součinnost Poskytovateli, zejména pak v souladu se Smlouvou,
- 11.10.4 v případě, 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,
- 11.10.5 v případě, že nelze Službu z technických důvodů nadále provozovat; Účastník nemá nárok na zajištění (obnovení) Služby od jiného poskytovatele,
- 11.10.6 v případě, že Účastník neposkytl Poskytovateli požadovanou zálohu nebo jistinu dle článku 6.10 těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo tuto zálohu či jistinu neprodloužil nedoplní do stanovené výše po písemné výzvě Poskytovatele.
- 11.10.7 v případě existence důvodného podezření, že (i) se Účastník podílí na Kybernetickém útoku, (ii) způsob využití Služby je příčinou Kybernetického útoku a/nebo že Účastník je opakovaně v období 30 dnů po sobě jdoucích cílem Kybernetického útoku (iii) a/nebo provoz směřující na jemu alokované prostředky (resp. zařízení) nebo směřující z nich zásadním způsobem ohrožuje infrastrukturu Poskytovatele, to vše bez ohledu na úmysl Účastníka.
- 11.11 V případě odstoupení dle článků 11.10.1, 11.10.2, 11.10.3, 11.10.6, 11.10.7 (vyjma jeho bodu (ii) a (iii)) a/nebo 11.12 těchto Všeobecných obchodních podmínek, které povede k ukončení TS uzavřené na dobu určitou (resp. se stanovenou minimální dobou trvání), má Poskytovatel právo účtovat Účastníkovi poplatek ve výši vypočtené dle článku 11.7.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 11.12 Jestliže Účastník uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje, má Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit, a to po okamžitém upozornění Účastníka.
- 11.13 Poskytovatel může vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Technickou specifikaci služby (jednu či více) z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce 3 (tři) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Účastníkovi. V případě Služby elektronických komunikací je však výpovědní doba 30 (třicet) dnů v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích.
- 11.14 V případě zajištění přenesení telefonního čísla Účastníka od Poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé Služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v Síti Poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je Poskytovateli doručeno od přijímacího poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele, nejpozději však dnem stanoveným Zákonem o elektronických komunikacích, pokud se na takový případ tento zákon nulně použije. Předčasné ukončení jednotlivé Služby dle předchozí věty se považuje pro účely Smlouvy za ukončení takové Služby formou výpovědi ze strany Účastníka dle článku 11.7.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek. Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat Účastníkovi poplatek dle článku 11.7.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 11.15 Smlouva nebo jednotlivá Technická specifikace služby může být ukončena také dohodou Smluvních stran. Ukončení jednotlivé části Smlouvy nezpůsobí ukončení jakékoli jiné části Smlouvy.
- 11.16 Při ukončení Smlouvy nebo jednotlivé Technické specifikace služby odstoupením nebo její výpovědí Účastníkem před zřízením Služby nebo provedením změny Služby je Účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu a na pořízení technického zařízení určeného pro Službu; to platí i v případě odstoupení od Smlouvy nebo jednotlivé Služby Poskytovatelem dle článku 11.10 (s výjimkou odstoupení dle článků 11.10.4 a 11.10.5) těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 11.17 Při ukončení Smlouvy nebo příslušné Technické specifikace služby je Účastník povinen vrátit bez zbytečného odkladu Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele, a je povinen poskytnout Poskytovateli na vlastní náklad nezbytnou součinnost. Veškeré pohledávky, dluhy a povinnosti vyplývající z ukončené Smlouvy nebo TS vyrovnají Smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy nebo TS.
- 11.18 Při skončení Smlouvy nebo příslušné Technické specifikace služby a po splnění všech dluhů a povinností Účastníka vůči Poskytovateli Poskytovatel vrátí bez zbytečného odkladu Účastníkovi vše, co je vlastnictvím Účastníka.
- 11.19 Účastník je povinen ke dni ukončení Služby, jejímž předmětem je ukládání dat na zařízení Poskytovatele, všechna uložená data odstranit. Pokud tak Účastník neučiní, je Poskytovatel oprávněn všechna uložená data na náklady Účastníka odstranit.
- ## 12. VŠEOBECNÉ ZÁVAZNÉ PROCEDURY (obecná ustanovení)
- ### 12.1 Zřízení Služby Poskytovatelem
- 12.1.1 Technická specifikace služby obsahuje nastavení parametrů příslušné Služby a ceny za zřízení a provoz Služby, pokud tyto informace nejsou uvedeny v jiné části Smlouvy.
- 12.1.2 Poskytovatel zřídí Službu na základě údajů uvedených ve Smlouvě, zejména v příslušné Technické specifikaci služby.
- 12.1.3 Zřízení Služby v termínech uvedených v Technické specifikaci služby je podmíněno tím, že Účastník:
- poskytl veškeré nezbytné informace a/nebo podklady pro zpracování Projektů, pokud je nutný,
 - poskytl Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost, zejména zajistil prostředí pro instalaci koncových bodů nebo směrovacího zařízení a přesně a definitivně určil jejich umístění, a umožnil oprávněným osobám Poskytovatele přístup do prostor, kde budou zařízení umístěna,
 - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření, pokud jsou nutná, jako např.:
 - zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je nutný; pokud je Účastník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva, resp. Technická specifikace zároveň takovým souhlasem,
 - poskytl veškeré nezbytné podklady a informace pro zpracování Projektů, pokud je nutný,
 - zajistil písemné prohlášení subjektu, který má zřízenou příslušnou účastnickou stanicí, pokud je takové prohlášení nutné k zabezpečení poskytování příslušné Služby,
 - schválil Projekt, pokud byl zpracován.
- 12.1.4 Účastník je povinen uhradit veškeré nutné náklady spojené se zřízením příslušné Služby, které Poskytovatel vynaložil nebo které má vynaložit, zejména pak nesplní-li Účastník podmínky uvedené v předchozím článku 12.1.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek, zvláště pak pokud Účastník neposkytl přiměřenou součinnost při zřízení Služby, není-li stanoveno jinak.
- 12.1.5 Po zprovoznění Služby Poskytovatel zpravidla vystaví předávací protokol Služby nebo dokument se stejným či obdobným významem („Předávací protokol“). Kontaktní osoba Účastníka provede funkci Služby. Nepřevzetí Služby, resp. nepotvrzení či nepřijetí Předávacího protokolu Účastníkem nemá vliv na povinnost Účastníka hradit cenu zřízení či Účastníkem užitou Službu. Pokud Účastník neposkytl do 10 (deseti) pracovních dnů součinnost nezbytnou pro převzetí Služby na základě Předávacího protokolu, bude Služba považována za převzatou uplynutím této lhůty.
- 12.1.6 Zařízení poskytnutá Účastníkovi Poskytovatelem formou pronájmu nebo výpůjčky jsou uvedena v Technické specifikaci služby a/nebo na Předávacím protokolu. Účastník se zavazuje, že zařízení pronajaté nebo vypůjčené od Poskytovatele nebude kamkoliv přemísťovat, nebude s ním jiným způsobem manipulovat a neposkytne jej třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 12.1.7 Dohodu mezi Účastníkem a Poskytovatelem může být na základě požadavku Účastníka povolen Účastníkovi přístup do objektu Poskytovatele. Účastník je povinen dodržovat pokyny Poskytovatele a provozní, požární a bezpečnostní řady objektů, ve kterých jsou pro příslušný objekt Poskytovatele stanoveny základní údaje pro běžný technický styk (odpovědná osoba, její adresa, telefonní číslo apod.), i ujednání o postupu případné opravy v případě vzniku závady v objektu Poskytovatele v mimopracovní době.
- 12.1.8 Plánovaný termín zřízení nebo změny Služby, uvedený v Technické specifikaci služby, platí pouze za předpokladu dodržení všech povinností Účastníka uvedených ve Smlouvě a zejména v příslušné Technické specifikaci služby.
- 12.1.9 Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření nebo změnu TS, a to zejména z technických důvodů; pro vyloučení pochybností se stanoví, že Poskytovatel není povinen odmítnout odůvodnit.
- 12.1.10 V případě, že se v průběhu realizace (nebo změny) Služby vyskytnou nepředvídatelné objektivní okolnosti, které znemožní Poskytovateli její realizaci nebo změnu požadovaným (dohodnutým) způsobem, za předpokládané náklady nebo v požadovaném (dohodnutém) termínu, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel takovou okolnost nebo její následky mohl s využitím rozumně požadovatelného úsilí odvrátit nebo přestat, je Poskytovatel povinen Účastníka o této situaci informovat a navrhnout případnou úpravu řešení. Je-li to nutné,

- Poskytovatel navrhně i případnou změnu ceny a termínu realizace tak, aby odpovídala změněnému řešení. Nedojde-li k oboustranně akceptovatelné dohodě o změně řešení (včetně dohody o změně ceny a termínu realizace), je Poskytovatel oprávněn formou písemného oznámení od realizace (nebo změny) Služby odstoupit. Žádné ze Smluvních stran v tomto případě nevzniká nárok na uplatnění jakékoliv smluvní pokuty nebo náhrady újmy.
- 12.1.11 Vlastníkem dle uložených na jakýchkoli zařízeních je výhradně Účastník a nese veškerou odpovědnost za jejich obsah a soulad s právními předpisy. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za kvalitu a obsah dat.
- 12.2 Změna parametrů Služby
- 12.2.1 Způsob objednání změny Služby může být stanoven ve Smlouvě.
- 12.2.2 Po zprovoznění změny Služby provede Kontaktní osoba Účastníka funkčnost Služby. Kontaktní osoba Poskytovatele zpravidla vystaví Předávací protokol změny Služby.
- 12.2.3 Změna Služby je provedena dnem uvedeným v Předávacím protokolu změny Služby, nebo dnem písemného oznámení Poskytovatele o změně Služby, nebo dnem prvního využití změněné Služby podle toho, která skutečnost nastane dříve. Ustanovení článku 12.1.5 těchto Všeobecných obchodních podmínek se zde použije obdobně.
- 12.3 Zvláštní postup uzavření nebo změny TS
- 12.3.1 Technická specifikace služby může být uzavřena nebo změněna za využití prostředků elektronické komunikace, a to výlučně dále uvedeným způsobem.
- 12.3.2 Účastník doručí Poskytovateli elektronickou poštou zprávu, jejíž přílohou bude elektronická verze (ve formátu PDF) vyplněná a oprávněným zástupcem Účastníka vlastnoručně podepsaná Technická specifikace služby (dále jen „Objednávka“), podle vzoru, který Poskytovatel předá Účastníkovi. Objednávka bude neodvolatelná a lhůta pro její akceptaci bude činit nejméně 10 (deset) pracovních dní ode dne jejího doručení Poskytovateli. Objednávku lze vystavit i jiným způsobem uvedeným ve Smlouvě.
- 12.3.3 Poskytovatel dle svého vlastního uvážení rozhodne, zda Objednávku akceptuje či nikoliv. Pokud se rozhodne Objednávku akceptovat, odešle Poskytovatel Účastníkovi elektronickou poštou nebo způsobem uvedeným ve Smlouvě zprávu, jejíž přílohou bude Objednávka doplněná vlastnoručním podpisem oprávněného zástupce Poskytovatele, jinak odešle Účastníkovi oznámení, že Objednávku neakceptuje.
- 12.3.4 Technická specifikace služby bude uzavřena okamžikem, kdy bude Účastníkovi doručena Objednávka podepsaná oprávněným zástupcem Poskytovatele dle článku 12.3.3. Pokud došlo ke zřízení Služby dle Objednávky před uzavřením Technické specifikace služby, pak pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že se na Službu uplatní podmínky dle Technické specifikace služby již od okamžiku jejího zřízení.
- 12.3.5 K odeslání Objednávky je oprávněna výlučně oprávněná osoba Účastníka uvedená v Rámcové smlouvě, případně jiná osoba, jejíž identifikaci Poskytovateli oprávněná osoba Účastníka písemně sdělí.
- 12.3.6 Poskytovatel má právo požádat Účastníka o předložení originálu jakékoliv Objednávky nebo souhrnu Objednávek za předešlé období a Účastník je povinen vyžádanou Objednávku nebo Objednávky bez zbytečného odkladu Poskytovateli předat.
- 12.4 Ukončení poskytování Služby
- 12.4.1 Poskytování Služby je ukončeno dnem uplynutí doby trvání Smlouvy nebo příslušné TS, dnem uplynutí příslušné výpovědní doby, dnem odstoupení nebo dnem, na kterém se Smluvní strany dohodly.
- 12.4.2 Dnem ukončení jednotlivé Služby končí případná odpovědnost Poskytovatele za Služby a data související s ukončovanou Službou, není-li dohodnuto jinak.
- (ustanovení týkající se pouze Služby ICT)**
- 12.5 Zřízení Služby Účastníkem
- 12.5.1 V rámci Služeb typu cloud je Účastník oprávněn vytvářet si vlastní cloudové prostředky a související prostředí, maximálně však v rozsahu definovaném Smlouvou.
- 12.5.2 Náklady související se zřízením a provozem Služby je Účastník povinen uhradit. Ceny se řídí platným Ceníkem služeb, není-li stanoveno ve Smlouvě jinak.
- 12.5.3 Účastník je povinen informovat Poskytovatele o vytvoření nových cloudových prostředků a souvisejících prostředích provedených Účastníkem v přiděleném prostředí.
- 12.5.4 Účastník je povinen při vytváření vlastních virtuálních serverů v přiděleném prostředí Služby typu cloud zajistit implementaci odpovídajících Cloud Tools do každého takto vytvořeného virtuálního serveru. V případě porušení této povinnosti je takto vytvořený server vyjmut z podmínek stanovených v SLA Služby a SLA k němu není poskytováno.
- 12.5.5 V případě vytvoření virtuálního Serveru s nastaveným časovým omezením životnosti, nebo v případě ukončení provozu virtuálního serveru, Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené ukončením provozu takového virtuálního serveru ani za ztrátu dat takto ukončeného serveru.
13. PODMÍNKY PRO INSTALACI A PROVOZ KONCOVÝCH BODŮ SLUŽBY
- 13.1 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení Poskytovatele, souvisejících s poskytováním Služby, pokud je v souvislosti s těmito Službami poskytnuli takových provozních prostorů potřebné. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku, musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.
- 13.2 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení Poskytovatele v Lokalitě služby mezi Koncovými body služby proti stavu při zřízení Služby. Účastník je povinen učinit opatření zabráňující třetím osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele v Lokalitě služby.
- 13.3 Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +10 °C a nesmí překročit +35 °C ani při instalované tepelné zátěži 2000 W.
- 13.4 Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 až 80 %, nekondenzující. Zařízení Poskytovatele nesmí být vystaveno působení zálepkající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.
- 13.5 Prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.
- 13.6 Pro provoz zařízení Poskytovatele Účastník na své náklady zajistí a bude poskytovat bezúplatně napájení ss. 48V/40A nebo stříd. 230V/10A na okruhu chráněném jističem, nebo napájení podle jiných požadavků uvedených případně v Projektu.
- 13.7 Veškeré elektrické rozvody musí mít doklad, že na nich byla provedena výstupní revize elektrických zařízení.
14. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY
- 14.1 Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu, kterou Účastníkovi způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.
- 14.2 Poskytovatel především neodpovídá za:
- 14.2.1 škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, Poruchy, opravy nebo údržby infrastruktury, Sítě či její části,
- 14.2.2 škodu, která vznikne (i částečným) zaviněním Účastníka,
- 14.2.3 ušlý zisk ani nemajetkovou újmu,
- 14.2.4 jakékoliv škody způsobené Účastníkovi nebo Uživateli v důsledku výpadku sítě internet, opožděného dodání či omezení, porušení nebo ztráty dostupnosti, integrity či důvěrnosti dat, včetně osobních údajů.
- 14.3 Bez ohledu na jakékoliv jiné ujednání v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, v případě neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena pouze na povinnost urychleně odstranit závadu, přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněné účtování a zaplacené ceny. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Účastníkům resp. Uživatelům Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 14.4 Škodu dle článku 14.1 Všeobecných obchodních podmínek nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody. Částku vyčíslijící škodu použije Poskytovatel nejprve k započtení svých splatných pohledávek vůči Účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel Účastníkovi bezplatně Službu ve výši příslušné částky. Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
- 14.5 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli z jakéhokoliv důvodu na straně Účastníka nebo Uživatele, kterému Účastník úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, a to v plném rozsahu.
- 14.6 Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou Uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby.
- 14.7 Jakmile Účastník uzná nebo Poskytovatel doloží škodu, uhradí ji Účastník v plné výši do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení výzvy k úhradě škody bankovním převodem na účet Poskytovatele.
15. SMLUVNÍ SANKCE
- 15.1 Ocítne-li se Účastník v prodlení s placením ceny za poskytnuté Služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžitých závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úplné úhrady smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Pro způsob úhrady smluvní pokuty se přiměřeně použijí ustanovení článku 6. Všeobecných obchodních podmínek.
- 15.2 Smluvní pokuta může být stanovena rovněž v Ceníku služeb. Pro smluvní pokutu uvedenou v Ceníku služeb a/nebo sjednanou v jiné části Smlouvy shodně platí ustanovení článku 15.3 a 15.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 15.3 Právo Poskytovatele na úhradu způsobené škody v celém rozsahu není nárokem na úhradu smluvní pokuty ani její úhradou jakkoliv dotčeno.
- 15.4 Smluvní pokuta bude Účastníkovi vyúčtována v nejbližší řádné faktuře za Služby a podmínky její splatnosti se budou řídit splatností této faktury. Pokud již nebude vystavována Účastníkovi žádná faktura za Služby, vystaví Poskytovatel na úhradu smluvní pokuty zvláštní fakturu. Ustanovení článku 6. Všeobecných obchodních podmínek se uplatní obdobně.
16. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ÚČASTNÍKŮ
- 16.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka, Uživatele a dalších osob, které bude evidovat v informačních a účtovacích systémech Poskytovatele, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů a Zákonem o elektronických komunikacích.
- 16.2 Osobním údajem se rozumí jakákoliv informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby ve smyslu čl. 4 odst. 1 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů („Osobní údaje“).
- Poskytovatel jako správce Osobních údajů**
- 16.3 Poskytovatel zpracovává Osobní údaje v postavení správce osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 7 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů při poskytování

- Služeb elektronických komunikací, a to v souladu se Zásadami zpracování osobních údajů pro zákazníky dle čl. 16.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 16.4 Poskytovatel vydal s účinností ke dni 25. 5. 2018 Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky a uživatele služeb společnosti České Radiokomunikace dle Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky“), které jsou v aktuálním znění publikovány na internetových stránkách Poskytovatele: www.cra.cz/dokumenty-ke-stazeni.
- 16.5 Účastníkovi či dalším subjektům údajů ve smyslu čl. 4 odst. 1 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů náleží práva subjektu údajů, která jsou vyjmenována v Zásadách zpracování osobních údajů pro zákazníky.
- 16.6 Poskytovatel jako správce osobních údajů zpracovává poskytnuté údaje manuálně i automaticky, osobně (tj. prostřednictvím svých zaměstnanců a dalších zákonných zástupců) nebo prostřednictvím dalších zpracovatelů (třetích osob) podle Zásad zpracování osobních údajů.
- 16.7 Poskytovatel je oprávněn Osobní údaje zpracovávat po nezbytné nutnou dobu pro účely uvedené v Zásadách zpracování osobních údajů pro zákazníky.
- 16.8 Pro účely efektivní komunikace s Účastníkem a případně pro účely plnění Smlouvy či zákonných povinností Poskytovatel v nezbytném rozsahu shromažďuje a zpracovává Osobní údaje kontaktních osob Účastníků a/nebo jiných subjektů údajů uvedených ve Smlouvě (např. Uživateli, kteří jsou fyzickými osobami) či se jinak podílejících na plnění Smlouvy. Účastník se zavazuje tyto subjekty údajů o zpracování informovat a předat jim informace dostupné v Zásadách zpracování osobních údajů. Pro účely § 95 Zákona o elektronických komunikacích Poskytovatel prohlašuje, že neshromažďuje Osobní údaje pro vydání seznamu Účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu u osobě Účastníka.
- 16.9 Články 16.3 až 16.8 se na Účastníka, který je právnickou osobou, uplatní jen v tom rozsahu, který odpovídá jeho povaze právnické osoby.
- Poskytovatel jako zpracovatel Osobních údajů**
- 16.10 V souvislosti s poskytováním Služeb ICT může Poskytovatel zpracovávat Osobní údaje v postavení zpracovatele osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 8 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů. V takovém případě se Poskytovatel a Účastník pro účely zpracování Osobních údajů ve smyslu čl. 28 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů dohodli na následujících pravidlech zpracování Osobních údajů Poskytovatelem. Účastník prohlašuje, že je oprávněn předat Osobní údaje Poskytovateli ke zpracování. Ustanovení čl. 16.10 až 16.15 Všeobecných obchodních podmínek tvoří zpracovatelskou smlouvu podle čl. 28 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů.
- 16.11 Poskytovatel bude zpracovávat veškeré Osobní údaje, které mu Účastník a/nebo Uživatel v souvislosti s příslušnými Službami poskytne („Zákaznické údaje“). Poskytovatel bude Zákaznické údaje zpracovávat v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů a za účelem poskytování a zkvalitňování Služeb ICT Účastníkovi. V tomto smyslu se Poskytovatel zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, k plnění následujících povinností v tomto rozsahu:
- 16.11.1 zpracovávat Zákaznické údaje podle doložených pokynů Účastníka, v rozsahu a v souladu s účelem, k němuž mají být Zákaznické údaje zpracovávány. Poskytovatel je povinen upozornit Účastníka bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Poskytovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného požadavku Účastníka,
- 16.11.2 zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat Zákaznické údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti,
- 16.11.3 přijmout opatření k zabezpečení osobních údajů dle čl. 32 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů,
- 16.11.4 dodržovat podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele dle čl. 28 odst. 2 a 4 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů, a to způsobem popsáním v čl. 16.12 a 16.13 těchto Všeobecných obchodních podmínek,
- 16.11.5 zohlednit povahu zpracování, být Účastníkovi, který je správcem, nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v čl. 12 až 22 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů,
- 16.11.6 být Účastníkovi, který je správcem nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Poskytovatel dále zohlední povahu zpracování a informací, jež má jako zpracovatel k dispozici,
- 16.11.7 v souladu s rozhodnutím Účastníka jako správce všechny Zákaznické údaje buď vymazat, nebo je vrátit Účastníkovi po ukončení poskytování Služeb spojených se zpracováním, a to způsobem popsáním v čl. 16.15 těchto Všeobecných obchodních podmínek, a vymazat existující kopie, pokud právní předpisy neukládají jinou povinnost,
- 16.11.8 poskytnout Účastníkovi jako správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené ve Smlouvě, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Účastníkem nebo jiným auditorem, kterého Účastník pověří, a k těmto auditům přispět, v rozsahu blíže popsáním v čl. 16.14 těchto Všeobecných obchodních podmínek,
- 16.11.9 upozornit Účastníka na nevhodnost pokynů týkajících se zpracování Zákaznických údajů, zejména tehdy, pokud by provedení takového pokynu vedlo k porušení Obecného nařízení o ochraně osobních údajů nebo jiného právního předpisu.
- 16.11.10 Poskytovatel zavedl technicko-organizační opatření pro ochranu Osobních údajů, včetně Zákaznických údajů. Tato opatření jsou popsána v Technickém a organizačním opatření ochrany osobních údajů, které je nedílnou součástí Smlouvy, jak je to uvedeno v článku 21.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 16.12 Pokud Poskytovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny ve Smlouvě, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Obecného nařízení o ochraně osobních údajů či jiných právních předpisů. Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, odpovídá Účastníkovi za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně Poskytovatel.
- 16.13 Seznam stávajících dalších zpracovatelů Poskytovatele je k dispozici na www.cra.cz/dokumenty-ke-stazeni (Poskytovatel může tuto adresu URL v budoucnu aktualizovat). Minimálně 14 dní před tím, než bude novému dalšímu zpracovateli poskytnut přístup k Zákaznickým údajům, Poskytovatel aktualizuje tento seznam a při jeho podstatné změně poskytne Účastníkovi mechanismus k obdržení upozornění na tuto aktualizaci a poskytne Účastníkovi příležitost vyslovit vůči takové změně námitky.
- 16.14 Poskytovatel prohlašuje, že získal bezpečnostní certifikáty, které jsou uvedeny www.cra.cz/spolecenska-odpovednost. Poskytovatel se zavazuje veškeré bezpečnostní procesy a jiné závazky dle těchto certifikátů dodržovat. Poskytovatel se rovněž zavazuje udržovat veškeré procesy aktuální a pravidelně procházet recertifikačním auditem. Pokud o to Účastník písemně požádá a zaváže se k zabezpečení důvěrnosti a ochrany předaných informací, Poskytovatel poskytne dostupné zprávy o auditu za účelem ověření, zda Poskytovatel plní své povinnosti v oblasti zabezpečení. Pokud bude Účastník požadovat jiný audit či inspekci, umožní je Poskytovatel (i) na základě odůvodněné písemné žádosti, ve které Účastník popíše a odůvodní, proč považuje výše uvedené audit a zprávy o auditech za nedostatečné z pohledu ochrany osobních údajů, a (ii) za podmínky, že audit neovlivní oprávněné zájmy Poskytovatele či dalších Účastníků a Uživateli, a budou Poskytovateli poskytnuty dostatečné záruky pro ochranu obchodního tajemství a/nebo důvěrných informací.
- 16.15 Poskytovatel bude Osobní údaje třetích osob zpracovávat po dobu poskytování příslušné Služby a po ukončení poskytování této Služby budou Zákaznické údaje bez zbytečného odkladu zcela vymazány; tuto skutečnost bere Účastník uzavřením Smlouvy na vědomí.
- 17. ÚZEMNÍ VYMEZENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY**
- 17.1 Místo, kde je Služba poskytována, je uvedeno ve Smlouvě.
- 18. JINÁ ODPOVĚDNOST**
- 18.1 Poskytovatel neodpovídá za obsah dat přenášených, zpracovávaných nebo ukládaných prostřednictvím Služby.
- 18.2 Účastník nebo Uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo případnou náhradu újmy, která mu může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číselovacího plánu či změny IP adres.
- 18.3 Poskytovatel neodpovídá za aktuálnost, pravdivost, zákonost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě internet, popřípadě z jiných sítí nebo dat, která jsou předmětem poskytování Služby.
- 18.4 Poskytovatel je na základě příslušné smlouvy oprávněn poskytovat Účastníkovi produkty třetích stran a licence k nim (dále jen souhrnně „Licencovaný produkt“). Účastník smí Licencované produkty využívat výhradně pro sebe a to pouze způsobem, který mu příslušná licence umožňuje. Licenční podmínky pro Licencované produkty jsou dokumenty obsahující informace o podmínkách používání Licencovaného produktu a jsou dostupné v aktuální verzi na webových stránkách Licencovaného produktu. Licenční podmínky jsou na vyžádání dostupné i u Poskytovatele. Účastník smí využívat Licencované produkty výhradně jako součást Služby, jakékoli změny v rozsahu či způsobu využívání Licencovaného produktu může účastník provést, pouze pokud k nim je oprávněn dle příslušných licenčních podmínek a takovou změnu je povinen Účastník prokazatelně a včas oznámit Poskytovateli. Technická podpora k Licencovanému produktu je poskytována v rozsahu a způsobem stanoveným třetí stranou. Poskytovatel neodpovídá za žádné škody způsobené užíváním Licencovaného produktu. Účastník je povinen neproděle po ukončení poskytování Služby, resp. smluvního vztahu s Poskytovatelem, příslušný Licencovaný produkt odstranit ze svých zařízení.
- 18.5 Účastník v plném rozsahu bez omezení odpovídá za újmu, která Poskytovateli vznikne z důvodu na straně Účastníka v souvislosti s Licencovaným produktem, zejména je pak povinen uhradit Poskytovateli jakoukoliv újmu, která Poskytovateli takto vznikne pro porušení kterékoli z podmínek užívání Licencovaného produktu (anebo pro porušení těchto Všeobecných obchodních podmínek) ze strany Účastníka anebo Uživatele, kterému Účastník k Licencovanému produktu, v jakémkoliv formě a jakýmkoliv způsobem, a to i nevědomě, umožnil přístup. Účastník se, mimo jiné, zavazuje uhradit Poskytovateli škodu ve smyslu sankcí anebo dalších finančních plnění zaplacených Poskytovatelem vlastníku/poskytovateli Licencovaného produktu z důvodu jiného počtu uživatelů Licencovaného produktu než nahlášeného Účastníkem, resp. nesprávně nahlášených či nenahlášených změn. Výše možných sankcí je uvedena v Licenčních podmínkách pro Licencované produkty, které jsou dostupné v aktuální verzi na webových stránkách Licencovaného produktu nebo na vyžádání u Poskytovatele.
- 19. ŘEŠENÍ SPORŮ MIMO SOUDNÍ NEBO SPRÁVNÍ ŘÍZENÍ (obecná ustanovení)**
- 19.1 Jakýkoli spor týkající se předmětu Smlouvy bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v tomto článku 19. Všeobecných obchodních podmínek, ledaže z právních předpisů vyplývá způsob odlišný.

- 19.2 Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna Smluvní strana doručí druhé Smluvní straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešení.
- 19.3 Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání – avšak nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů po doručení oznámení o sporu – s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou Smluvní stranou.
- 19.4 Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších deseti (10) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 19.5 O jednáních podle článků 19.3 a 19.4 těchto Všeobecných obchodních podmínek se pořizují písemné zápisy.
- (ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)**
- 19.6 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze Smluvních stran, nebo obě Smluvní strany společně, neprodleně k rozhodnutí Úřadu, ledaže Zákon o elektronických komunikacích stanoví jinak.
- (ustanovení týkající se pouze Služby ICT)**
- 19.7 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor věcně příslušnému soudu. Místní příslušnost soudu je v souladu s ust. § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění, stanovena dle adresy sídla Poskytovatele.
- 20. JEDNOSTRANNÁ ZMĚNA SMLUVNÍCH PODMÍNEK**
- (ustanovení týkající se pouze Služby elektronických komunikací)**
- 20.1 Poskytovatel je v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích oprávněn Smlouvu nebo jakoukoli její část změnit nebo do ní doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti Smluvních stran a kvalitu Služeb. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu nebo jakoukoli její část změnit nebo do ní doplnit nové ustanovení, zejména vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti Smluvních stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologií, situace na trhu nebo obchodní politiky Poskytovatele. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizované Smlouvy nebo její části Poskytovatel zašle nebo oznámí Účastníkovi nejpozději jeden (1) měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování a uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případech stanovených Zákonem o elektronických komunikacích informuje Poskytovatel Účastníka způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování rovněž o jeho právu ukončit Smlouvu (resp. odstoupit) ke dni nabytí účinnosti navrhované novelizace, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat. Pokud Účastník takto Smlouvu neukončí, stává se nové znění Smlouvy závazným jako změna původně sjednané Smlouvy, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Smlouvy nebo její části jako den nabytí platnosti nového znění.
- 20.2 V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Smlouvou změni přímo v důsledku rozhodnutí Úřadu nebo změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle článku 20.1 Všeobecných obchodních podmínek a Účastníkovi nevznikne právo Smlouvu z tohoto důvodu ukončit. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat.
- (ustanovení týkající se pouze Služby ICT)**
- 20.3 Poskytovatel je oprávněn tyto Všeobecné obchodní podmínky, Technický popis služby, SLA nebo Ceník služeb změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, a to zejména pokud jde o rozsah, cenu, práva a povinnosti Smluvních stran a kvalitu Služeb. Poskytovatel je oprávněn Všeobecné obchodní podmínky, příslušný SLA nebo Ceník služeb změnit nebo do nich doplnit nové ustanovení, zejména vyvstane-li rozumná potřeba takové změny nebo doplnění, například potřeba změnit či nově výslovně upravit určitá práva a povinnosti Smluvních stran v návaznosti na změnu právního předpisu, dostupných technologií, situace na trhu nebo obchodní politiky Poskytovatele. Znění změn a doplňků nebo úplné znění takto novelizovaných Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, SLA nebo Ceníku služeb Poskytovatel zašle nebo oznámí Účastníkovi nejpozději jeden (1) měsíc před datem navrhované účinnosti takové novelizace způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování a uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Pokud Účastník s navrženou novelizací Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu Smlouvu vypovědět s účinností k datu účinnosti navrhované novelizace. Pokud Účastník takto Smlouvu nevypoví, stává se nové znění Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb závazným pro uzavřenou Smlouvu jako změna původně sjednané Smlouvy, a to s účinností ode dne uvedeného v příslušné novelizaci Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb jako den nabytí platnosti nového znění Všeobecných obchodních podmínek, Technického popisu služby, příslušného SLA nebo Ceníku služeb.
- 20.4 V případě, že se práva a povinnosti stran upravená Smlouvou změni přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle článku 20.3 Všeobecných obchodních podmínek. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat.
- 21. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
- 21.1 Za písemné se považuje právní jednání doručené poštou, kurýrem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, v platném znění. Za písemné se považuje i doručení prostřednictvím e-mailu, pokud se na tom obě Smluvní strany výslovně dohodly ve Smlouvě.
- 21.2 Pokud se některá ustanovení Smlouvy ukážou jako neplatná, neúčinná, nebo se k nim ze zákona nebude přihlížet, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy jako celku. Smluvní strany sjednají bez zbytečného prodlení nová ustanovení Smlouvy, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
- 21.3 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí Smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí Smlouvy podle tohoto pořadí:
- 21.3.1 Číslované dodatky ke Smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu,
- 21.3.2 Zvláštní ujednání (bylo-li sjednáno),
- 21.3.3 Technická specifikace služby,
- 21.3.4 SLA,
- 21.3.5 Rámcová smlouva,
- 21.3.6 Ceník služeb,
- 21.3.7 Technický popis služby,
- 21.3.8 Všeobecné obchodní podmínky
- 21.3.9 Technická a organizační opatření ochrany osobních údajů (přístupné v aktuálním znění na www.cra.cz/dokumenty-ke-stazeni).
- 21.4 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy uvedenými v článku 21.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 21.5 Český text Všeobecných obchodních podmínek a Technického popisu služby je závazný. Jakýkoliv překlad do cizího jazyka má pouze informativní charakter. Texty ostatních smluvních dokumentů jsou závazné v jazyku, ve kterém jsou podepsány.
- 21.6 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách Poskytovatele www.cra.cz.
- 21.7 Ustanovení §1799 a §1800 Občanského zákoníku se neuplatní.
- 21.8 Smlouva a zejména tyto Všeobecné obchodní podmínky se nevztahují na poskytování služby šíření rozhlasového a televizního vysílání, které je v celém rozsahu upraveno zvláštním smluvním ujednáním.
- 21.9 Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 25. 5. 2018.

Provozní řád datového centra DC Tower

Účinnost od: 1. 7. 2019

Tento provozní řád je platný pro všechny zákazníky služeb poskytovaných v datových centrech CRA (dále též DC) a jsou povinni se jím řídit všechny osoby, které vstupují do prostor DC.

1. Slovníček použitých pojmů

Autorizovaná osoba – Osoba, která je Zákazníkem autorizována ke vstupu do prostorů DC a je oprávněna manipulovat se zařízením Zákazníka. Osoba musí být uvedena na Seznamu autorizovaných osob pro vstup do DC. Zákazník je v případě změn zodpovědný za bezodkladnou aktualizaci Seznamu formou podepsaného dokumentu, který předá obchodnímu zástupci ČRa.

Datové centrum (dále též DC) – prostory, kde je poskytována služba Server Housing. Tyto prostory jsou speciálně upraveny pro provoz technologického zařízení Zákazníka. Prostor je konstruován a vybaven tak, aby poskytoval co nejspolehlivější dodávku velkých kapacit elektrické energie a datového připojení, aby zde byla udržována konstantní teplota a vlhkost a ve zvýšené míře je zde dbáno na bezpečnostní předpisy.

DC Tower – datové centrum provozované CRA na adrese Mahlerovy sady 1, Praha 3, 130 00.

Dílčí smlouva – znamená Dílčí smlouvu – technickou specifikaci, ve které jsou uvedeny zejména technické údaje poskytování Služby.

Dohledy CRA – pracoviště Provozovatele DC Tower s nepřetržitým provozem. Autorizované osoby mají oprávnění kontaktovat pracovníky Dohledů CRA a žádat o součinnost při řešení incidentů.

IPK – identifikační přístupová karta – čipová bezkontaktní pasivní elektronická karta. Umožňuje řízený vstup do areálu, objektu nebo jednotlivých místností Provozovatele DC.

Provozovatel DC – společnost České Radiokomunikace a.s. (CRA), se sídlem Praha 6 – Břevnov, Skokanská 2117/1, 169 00, IČO: 247 38 875, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505.

Rack – je standardizovaný systém umožňující přehlednou montáž a propojování různých elektrických a elektronických zařízení spolu s vyústěním kabelových rozvodů do sloupců nad sebe v ocelovém rámu.

Remote Hands – asistenční služby, které jsou zákazníkům DC standardně poskytovány pouze v rámci DC Tower.

Smlouva je příslušná smlouva o poskytování Služby, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem včetně dodatků a příloh uvedených v těchto Obchodních podmínkách. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany, Smlouvou se rovněž rozumí Technická specifikace služby nebo Dílčí smlouva.

Seznam osob – aktuální seznam Autorizovaných osob Zákazníka, které mají oprávnění ke vstupu do Datového centra a jsou oprávněny manipulovat s technologiemi Zákazníka za dodržení podmínek Provozního řádu. Tyto osoby mají také oprávnění kontaktovat pracovníky Dohledů CRA a po autorizaci hlásit incidenty, případně žádat o součinnost v rámci definovaného rozsahu prací. Seznam musí obsahovat jméno pracovníka, číslo občanského průkazu, telefonní číslo a emailovou adresu.

Služba – pronájem zařízení Datového centra (Rack) pro umístění zařízení Zákazníka, pronájem plochy Datového centra, zajištění napájení uložených zařízení Zákazníka, zajištění vhodných klimatických podmínek pro provoz elektronických zařízení (teplota, vlhkost), zajištění bezpečnosti uložených zařízení, zajištění technické podpory zákazníkovi, případně dalších doplňkových služeb. Parametry Služby jsou zakotveny v Dílčí smlouvě – Technické specifikaci služby Serverhousing.

Správce DC – Zaměstnanec Provozovatele, který je pověřen správou DC a dohledem nad dodržováním provozních procesů.

Zákazník – druhá smluvní strana Rámcové smlouvy, označovaná ve Smlouvě také jako „Účastník“.

2. Pokyny pro vstup do prostor DC

2.1. Autorizované osoby mají umožněn přístup do prostor DC v režimu 7x24.

2.2. Veškeré osoby, které vstupují do prostor DC, se řídí především pokyny zaměstnanců Provozovatele DC. Dále jsou povinny dodržovat pokyny Provozního řádu a počínat si tak, aby neohrozily vlastní bezpečnost a bezpečnost ostatních osob a aby byla zajištěna maximální bezpečnost provozu zařízení, resp. služeb Provozovatele DC a jeho zákazníků.

2.3.

2.4.

2.5.

2.6.

2.7.

2.8.

2.9. V prostorách DC jsou Autorizované i třetí osoby povinny řídit se platnými předpisy pro pohyb a práci v technologických místnostech, zejména pak vyhláškou č.50/78 Sb. pro práci na el. zařízeních, dále závaznými právními předpisy a normami pro požární bezpečnost, pro bezpečnost práce a ochranu životního prostředí. O pravidlech požární bezpečnosti, bezpečnosti práce a ochraně životního prostředí v budovách Provozovatele DC jsou Autorizované osoby poučeny v rámci školení při první návštěvě DC po zřízení služby Správcem DC.

2.10. Osoby vstupující do prostor Provozovatele DC nesmí:

- být pod vlivem omamných látek,
- vnášet střelné zbraně, střelivo, výbušné předměty, hořlavé předměty nebo jinak nebezpečné předměty a předměty, které jsou v rozporu s obecně závaznými předpisy nebo veřejným zájmem,
- kouřit a požívat alkoholické nápoje, či jiné návykové látky,
- dotýkat se zařízení, která nejsou součástí Služby Zákazníka, či otevírat rackové skříně jiných zákazníků,
- zamezovat funkci zejména zabezpečovacích, dohledových či protipožárních zařízení (kamery, čidla, potrubní uzávěry atd.),
- donášet do technologických prostor potraviny a tekutiny,
- jakkoliv prostory znečišťovat či v nich ukládat jakýkoliv nepotřebný materiál a odpady,
- pořizovat jakékoli obrazové nebo zvukové záznamy bez předchozího písemného souhlasu Provozovatele DC.

2.11. V případě nesplnění stanovených podmínek nebude do jejich opětovného naplnění osoba vpuštěna do prostor Provozovatele DC nebo může být vpuštěna osoba z prostor Provozovatele DC vykázána.

2.12. Provozovatel DC není odpovědný za jakékoliv ublížení na zdraví Autorizovaných osob nebo osob v jejich doprovodu, ke kterému došlo následkem nedodržení obecně platných zásad bezpečného chování, porušením právních nebo ostatních předpisů k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP), Provozního řádu nebo požárních a bezpečnostních předpisů, s nimiž byly tyto osoby seznámeny.

2.13. Autorizované osoby i osoby v jejich doprovodu jsou povinny počínat si tak, aby svou činností či nečinností neohrozily provoz technologických zařízení umístěných v objektu Provozovatele DC. V případě zjištění nedostatků nebo závad v prostorách objektu, případně došlo-li ke zranění, jsou tyto osoby povinny oznámit tuto skutečnost pracovníkům Provozovatele DC.

3. Pravidla poskytování služby Server Housing v datovém centru

3.1. Zřízení služby Server Housing v prostorách DC je vázáno na podepsanou Rámcovou smlouvu a Dílčí smlouvu. Podle Dílčí smlouvy bude pro Zákazníka v DC připraven objednaný počet Racků nebo fyzicky oddělených a uzamykatelných částí Racku.

3.2.

3.3.

3.4.

3.5.

3.6.

3.7.

3.8.

3.9.

3.10. Zákazník je oprávněn za podmínky dodržení pravidel uvedených v bodu 3.9 navyšovat celkový příkon svých technologií do hodnoty rezervovaného příkonu uvedeného ve smluvních ujednáních. V případě požadavku na navýšení rezervovaného příkonu se jedná o změnu rozsahu poskytovaných služeb.

3.11. Rozsah poskytovaných služeb je předmětem smluvního ujednání mezi Zákazníkem a Provozovatelem DC. Poskytované služby lze po dohodě mezi smluvními stranami změnit nebo rozšířit dodatkem k uzavřené smlouvě. V případě potřeby změny Služby do té míry, že by byly překročeny parametry Služby definované v již platné Dílčí smlouvě služby, je nutné nejprve vyjednat nové parametry Služby mezi Zákazníkem a Provozovatelem DC a podepsat dodatek, případně novou změnovou Dílčí smlouvu – služby.

3.12

3.13. Zákazník je odpovědný za soulad instalovaných/umísťovaných zařízení s příslušnými normami a směnicemi. Zákazník v plném rozsahu odpovídá za instalaci a zapojení zařízení v souladu s normami pro instalaci a provoz elektrotechnických zařízení, jakož i se všemi relevantními právními předpisy. Zákazník se bezvýhradně zavazuje dodržovat veškeré pokyny Správce DC, technické normy a příslušné právní předpisy vztahující se k jím instalovaným/umísťovaným a/nebo využívaným zařízením. Zákazník výslovně přijímá objektivní odpovědnost za instalaci, připojení a provoz svého zařízení (resp. zařízení z jeho strany instalovaného/umístěného). V případě nesprávné či vadné instalace/připojení zařízení je Správce DC oprávněn neumožnit spuštění zařízení do odstranění vady či nedostatku, jakož i požadovat po Zákazníkovi bezodkladné odstranění zjištěné vady či nedostatku na náklady Zákazníka. Zákazník je povinen provádět údržbu, revize a opravy svého (resp. z jeho strany umístěného) zařízení na vlastní náklady a odpovědnost.

3.14

3.15

3.16

3.17

3.18

4. Využívání sdílených prostředků

- 4.1. Zákazník má možnost využívat pro dočasné umístění svých technologií nebo pomůcek k tomu určené prostory. Tyto prostory mohou být sdílené s ostatními Zákazníky a Provozovatel nenese žádnou odpovědnost za případné poškození. Možnost uložení je omezena na dobu max. tří pracovních dnů. Umístění po delší časové období nebo umístění do zabezpečeného prostoru je sjednáváno na individuální bázi a může se jednat o placenou službu.
- 4.2. V průběhu instalace technologií může Zákazník dočasně ponechat materiál v prostorách transportní trasy pouze za podmínky zachování její průchodnosti. Toto využití transportní trasy je omezeno na dobu max. 8 hodin od zahájení prací. Uložení materiálu do prostoru únikových cest je zakázáno.

5. Remote Hands (RH)

- 5.1. RH je fyzická vzdálená pomoc zákazníkům, kteří mají umístěnu technologii v jednom z datových sálů na PHMO.

-
-
-

- 5.2. Součástí RH jsou následující činnosti:

- Fyzické zjištění stavu kontrolka zákaznickova zařízení.
- Manipulace s vnějšími ovládacími prvky a přepojení přítomného kabelu mezi porty v rámci jednoho racku, případně skupiny spojených racků téhož zákazníka.

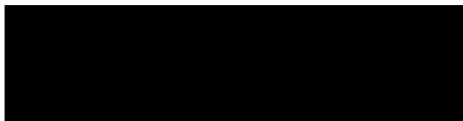
- Ověření stavu napájení konkrétního racku. Zabezpečení doprovodu zákazníka do příslušného DC od recepce a zpět v případě, že se zákazník v budově neorientuje nebo v případě asistovaného servisního přístupu.
- Asistence (s trvalým dozorem) při stěhování zařízení zákazníka v rozsahu součinnosti při použití transportních tras v rámci objektu DC Tower nebo při předem zásahu servisního technika na zařízení Zákazníka. Podmínkou pro poskytnutí asistovaného přístupu je splnění následujícího postupu ze strany oprávněné osoby Zákazníka:
 - Oprávněná osoba Zákazníka kontaktuje e-mailem nebo telefonicky help desk CRA se žádostí o asistovaný přístup. Uvede národné osoby/osob, pro kterou/které je žádán asistovaný přístup (jméno, příjmení, z jaké je firmy, číslo OP). Součástí žádosti musí být také, kdy by měla osoba/osoby a jaké práce a na jakém zařízení by měly být vykonány vč. uvedení pozice racku a ideálně pozice v racku.
 - Ze strany CRA proběhne potvrzení převzetí požadavku na asistovaný přístup zasláním e-mailu na definovaný kontakt Zákazníka pro HD.
 - Pracovník Provozovatele DC, který bude zajišťovat asistovaný přístup po ověření totožnosti, zamýšlených činností a umístění technologií v DC doprovodí osobu/osoby na sál a po dobu zásahu setrvá. Po skončení zásahu doprovodí pracovník Provozovatele DC osobu/osoby na recepci.

5.3. Podmínky pro poskytování RH

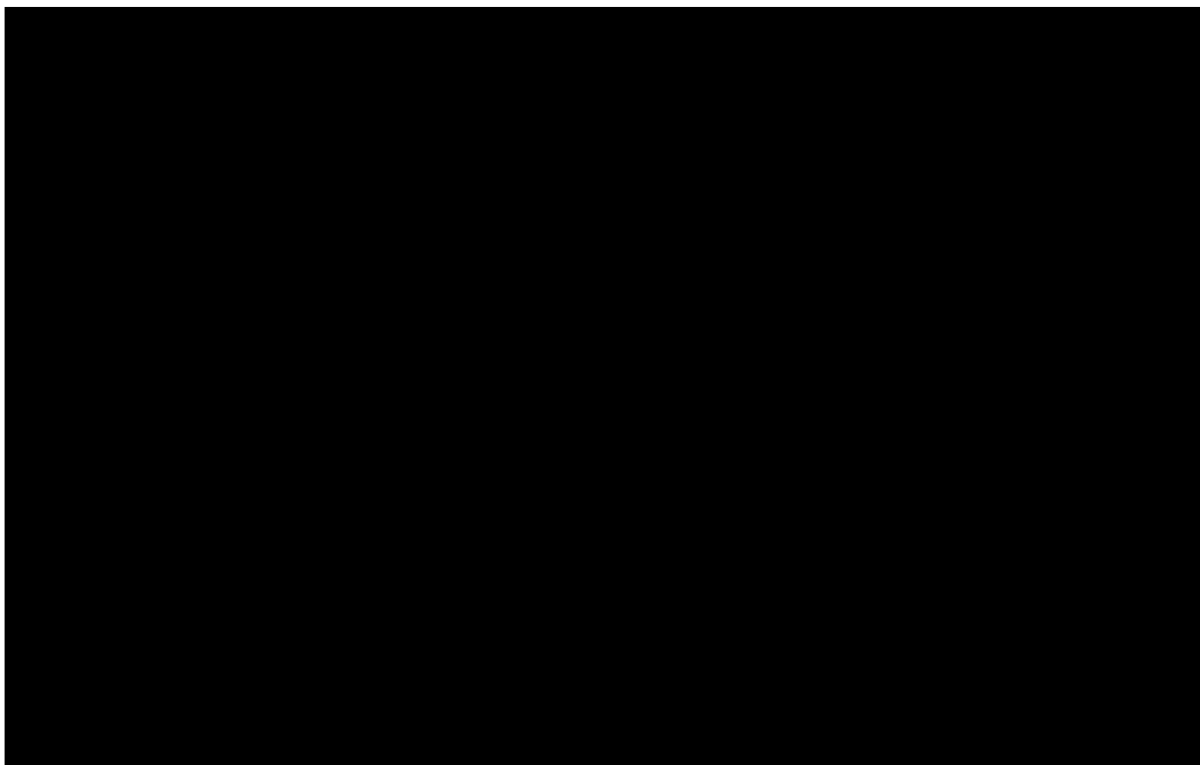
- V případě doprovodu a servisní asistence je nutné, aby se zákazník ohlásil [REDACTED] před příjezdem na objekt DC Tower.
- RH neposkytuje asistenci při manipulaci se zařízeními, zapojování ani dodávání napájecích, datových kabelů a jiného příslušenství. RH neprovádí jakoukoliv instalaci zařízení nebo kabelů a to ani propojení mezi racky nebo zařízeními v rámci racku.
- Při poskytování asistence zákazníkovi, pracovník poskytující službu RH nemůže být z kapacitních důvodů trvale přítomen po celou dobu návštěvy zákazníka v DC a to ani v případě vstupu do sdíleného racku. Asistence může být poskytnuta na max. dobu 30 minut. Tato doba může být zkrácena z provozních důvodů.
- Z důvodu minimalizace možné chyby je bezpodmínečně nutné, aby všechny prvky, na kterých se bude provádět RH, byly jednoznačně a přehledně označeny. V opačném případě, z důvodu zabezpečení bezchybného provozu ostatních zařízení a zákazníků v DC, nebude požadavkům vyhověno.

• [REDACTED]

6. Kontaktní údaje:



Přílohy provozního řádu:



Zvláštní ujednání K Rámcové smlouvě o poskytování služeb v oblasti elektronických komunikací a informačních a komunikačních technologií

Číslo smlouvy: [REDACTED]	Zákaznické číslo: [REDACTED]
---------------------------	------------------------------

(dále jen „Rámcová smlouva“)

1. Úvodní ustanovení

1.1 Toto Zvláštní ujednání doplňuje výše uvedenou Rámcovou smlouvu a její přílohy (resp. součásti) a ustanovení upravující zvláštní podmínky pro poskytování Služby.

1.2 Poskytovatel výslovně není oprávněn jednostranně měnit mezi smluvními stranami dohodnuté technické parametry Účastníkovi poskytované Služby ani její cenu, resp. Ceník a SLA, není-li taková změna objektivně vynucena právními předpisy.

2. Doplnění a změny Všeobecných podmínek poskytování služeb

2.1 Smluvní strany sjednaly následující platební podmínky:

2.1.1 Splatnost každé faktury bude nejméně 30 dnů ode dne jejího doručení Účastníkovi. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení. Faktura musí dále obsahovat odkaz na Rámcovou smlouvu nebo příslušnou Dílčí smlouvu. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, bude Účastník oprávněn ji ve lhůtě splatnosti zaslat zpět Poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti začne běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury.

2.1.2 Účastník nebude poskytovat zálohy.

2.1.3 V případě, že Poskytovatel bude v době poskytování Služby uveden správcem daně jako „nespolehlivý plátc“ dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „Zákon o DPH“) nebo že účet Poskytovatele, který uvede v příslušné Dílčí smlouvě či v jím vystavené faktuře, nebude zveřejněn správcem daně podle § 98 písm. d) Zákona o DPH, nebo že účet Poskytovatele, který uvede v jím vystavené faktuře, bude účtem vedeným poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko (ČR), bude cena za Službu považována za uhrazenou i tak, že Účastník uhradí Poskytovateli pouze jím požadovanou cenu bez DPH a DPH uhradí přímo na účet příslušného finančního úřadu.

2.2 [REDACTED]

2.3 Účastník bude mít v případě zničení svého zařízení, umístěného v prostorách Poskytovatele, právo na náhradu škody [REDACTED]

2.4 Nebude-li v příslušné Technické specifikaci (dílčí smlouvě) sjednáno jinak, má se za to, že Dílčí smlouvy uzavřené na základě Rámcové smlouvy jsou sjednány na dobu neurčitou s výpovědní dobou šest měsíců, která začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně, přičemž v takovém případě je výpověď je oprávněna učinit kterákoliv ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodů.

3. Závěrečná ustanovení

3.1 Toto Zvláštní ujednání je nedílnou součástí Rámcové smlouvy a vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran.

3.2 Toto Zvláštní ujednání se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, pro každou Smluvní stranu po jednom.

V Praze dne (viz digitální podpisy)

Za Poskytovatele

Digitálně podepsal [REDACTED]

Datum: 2021.02.09 10:38:19
+01'00'

V Praze dne (viz digitální podpis)

Za Účastníka

Ing. Jan

Gruntorád, CSc.

Digitálně podepsal Ing. Jan
Gruntorád, CSc.

Datum: 2021.02.05 15:34:14
+01'00'

Ing. Jan Gruntorád, CSc., ředitel

Dílčí smlouva - Technická specifikace služby Server Housing (TS)

k Rámcové smlouvě (dále jen „Dílčí smlouva“),

Číslo smlouvy

Zákaznické číslo

Smluvní strany:

České Radiokomunikace a. s., IČ: 24738875, DIČ: CZ24738875,

Skokanská 2117/1, Praha 6 - Břevnov, 169 00, akciová společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505 zastoupená:

dále jen „Poskytovatel“

a

Obchodní firma nebo název právnické osoby: CESNET, zájmové sdružení právnických osob

Zapsán v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze

oddíl: L

vložka: 58848

IČ: 63839172

DIČ: CZ63839172

Sídlo, místo podnikání:

Ulice: Zikova

Číslo popisné / orientační: 1903 / 4

Město: Praha

PSČ: 16000

Kraj: Praha

Doručovací adresa (pokud se liší od adresy účastníka):

PSČ: 16000

Oprávnění zástupci účastníka: Ing. Jan Gruntorád, CSc., ředitel

Adresa bydliště:

dále jen „Účastník“

sjednávají tyto parametry služby:

Číslo TS

ID služby

Nahrazuje TS č.

Požadavek na

Zřízení

Kontaktní osoba pro zřízení služby	
Příjmení a jméno:	██████████
Funkce:	Kontaktní osoba
Mobilní telefon:	██████████ ██████████
E-mail:	

Požadované datum zřízení/změny služby:	Do 30.6.2021. Po předání služby bude Účastníkovi poskytnuto 14 kalendářních dní pro bezplatný pilotní provoz.
Technická specifikace je sjednána na dobu určitou ¹	120 měsíců
SLA	SLA SH – Service Level Agreement pro Službu Serverhousing

¹ Pokud Účastník písemně nepotvrdí ukončení platnosti této Dílčí smlouvy nejpozději 12 měsíců před uplynutím doby, na kterou se tato Dílčí smlouva sjednává, platí, že platnost této Dílčí smlouvy byla změněna na dobu neurčitou. V takovém případě může být tato Dílčí smlouva ukončena písemnou dohodou smluvních stran, nebo písemnou výpovědí některé smluvní strany, přičemž výpovědní doba činí 12 měsíců od dne doručení písemné výpovědi. Doba trvání TS se počítá v souladu s čl. 11 Všeobecných obchodních podmínek.

Parametry služby:	Kód objednávané služby:
Datový sál: Privátní datový sál ██████████	
Rezervovaný příkon (kW) 80 kW	
Specifické ujednání:	
- privátní sál - oddělený prostor s řízeným vstupem, prostor pro umístění max. 13 racků (800x1200x42U); v době uzavření této TS v sále umístěno 13 racků (viz níže) - Poskytovatel garantuje přístup 24x7 pro pracovníky Účastníka a techniky třetích stran se souhlasem Účastníka - Účastník je oprávněn umožnit hostování (podnájem) zařízení třetích stran (Poskytovatel souhlasí s tím, že Účastník je oprávněn umožnit využívání a poskytovat poskytnuté Služby třetím osobám) - Součástí poskytnutých služeb je poskytnutí - 4ks 600x1200mm racků pro síťové technologie (typicky 5kw příkon), min 40U, front-to-back airflow - 8ks racků 800x1200mm racky pro serverové technologie (typicky 10kw příkon), min 40U, front-to-back airflow - 1ks rack 800x1000mm, min 40U, front-to-back airflow - možnost rozdělení racků na samostatné uzamykatelné části - řízený přístup k jednotlivým rackům či jejich částem (například pomocí klíčového trezoru uvnitř privátního sálu)	

Cenové podmínky:	
Serverhousing - cena za pronájem privátního datového sálu DC8:	
Pravidelná cena za pronájem:	230 000 Kč
Četnost plateb:	Měsíčně

Služba: Služby spojené s nadlimitním odběrem energokapacit

Rezervovaný příkon energokapacit na sál DC8:	80 kW	Typ zpoplatnění:	Měřená
Sjednaný limit:	1		
Četnost plateb	Měsíčně		
Pravidelná cena za kWh energokapacit (cena uváděna bez DPH):			

* Poskytovatel je oprávněn jednou ročně od r. 2022 jednostranně navýšit pravidelnou cenu za kWh energokapacit bez DPH maximálně o indexaci na základě míry inflace vyjádřené (podle toho, co bude vyšší): (i) přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok zveřejněným Českým statistickým úřadem nebo jakoukoli institucí, která tento úřad v budoucnu nahradí, nebo (ii) přírůstkem průměrného ročního indexu cen průmyslových výrobců pro odvětví *Elektrina, přenos a rozvod, obchod s elektřinou* kód D351 zveřejněným Českým statistickým úřadem nebo jakoukoli institucí, která tento úřad v budoucnu nahradí. Pro odstranění pochybností se sjednává, že se pro indexaci ceny použije pouze meziroční inflace dle výše uvedeného indexu vyhlášená oproti předchozímu kalendářnímu roku.

Účastník podpisem Dílčí smlouvy potvrzuje, že obdržel SLA platné ke dni podpisu Dílčí smlouvy a příslušné služby či služeb a že s nimi souhlasí, zavazuje se je dodržovat a případně zabezpečit jejich dodržování jím zmocněnými osobami.

Účastník je odpovědný za soulad instalovaných/umísťovaných zařízení s příslušnými normami a směrnicemi. Účastník v plném rozsahu odpovídá za instalaci a zapojení zařízení v souladu s normami pro instalaci a provoz elektrotechnických zařízení, jakož i se všemi relevantními právními předpisy. Účastník se bezvýhradně zavazuje dodržovat veškeré pokyny Poskytovatele, technické normy a příslušné právní předpisy vztahující se k jím instalovaným/umísťovaným a/nebo využívaným zařízením. Účastník výslovně přijímá objektivní odpovědnost za instalaci, připojení a provoz svého zařízení (resp. zařízení z jeho strany instalovaného/umístěného). V případě nesprávné či vadné instalace/připojení zařízení je Poskytovatel oprávněn neumožnit spuštění zařízení do odstranění vady či nedostatku, jakož i požadovat po Účastníkovi bezodkladné odstranění zjištěné vady či nedostatku na náklady Účastníka. Účastník je povinen provádět údržbu, revize a opravy svého (resp. z jeho strany umístěného) zařízení na vlastní náklady a odpovědnost.

Další ujednání:

- čl. 11.10.7 Všeobecných obchodních podmínek se nepoužije ve vztahu k této technické specifikaci

- Servisní okna budou avizována min. [redacted] dnů předem, pokud by plánovaným servisem mohla být ovlivněna služba

- přílohou faktury bude vždy i přehled a cena spotřebované elektrické energie za sál

- přílohou a součástí této Dílčí smlouvy je Provozní řád pro datové centrum Poskytovatele pro danou lokalitu, jímž se Účastník bude řídit (dále jen „Provozní řád“). Provozní řád je součástí Smlouvy ve smyslu Všeobecných obchodních podmínek poskytování služeb.

- s ohledem na rezervovaný příkon pro poskytnutý privátní sál (viz výše) se neuplatní bod 3.9 Provozního řádu. Účastník může pro instalovaná zařízení využít maximálně rezervovaný příkon.

V rámci služby podle této dílčí smlouvy Poskytovatel Účastníkovi poskytuje / garantuje:

- Účastník má možnost úložného prostoru uvnitř sálu, nebudou-li tomu bránit bezpečnostní důvody (např. požární nebezpečí) a nebude-li uložení předmětů v rozporu s příslušnými právními a provozními předpisy

- Účastník má možnost využít krátkodobý sklad (montážní místnost) mimo sál v přiměřeném rozsahu, není však oprávněn skladovat předměty, které mohou být svoji povahou nebezpečné (např. které mohou představovat požární nebezpečí) či jinak v rozporu s právními a provozními předpisy

- minimálně [redacted] jištěné napájení i chlazení sálu

- odpovídající dedikované chlazení sálu. Účastník je oprávněn požádat o úpravu provozních podmínek chlazení sálu (zvýšení teploty, úprava vlhkosti, pokud to technické podmínky umožňují, avšak v případě, že by takový požadavek mohl ohrozit schopnost Poskytovatele plnit SLA, pak před provedením změny Poskytovatel na to Účastníka upozorní – pokud Účastník i přes upozornění potvrdí požadavek na změnu provozních podmínek chlazení či vlhkosti nebude Poskytovatel odpovídat za nedodržení SLA vzniklé v přímé či nepřímé souvislosti s takto provedenou změnou na žádost Účastníka)

- napájení sálu jištěné [redacted]

- minimálně [redacted] nezávislé větve napájení budovy datacentra

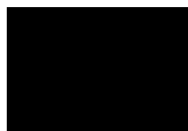
- [redacted] nezávislé napájecí okruhy v každém racku (pro zařízení s redundantními zdroji)

- garantovaná dostupnost služeb v souladu s dokumentem SLA – Service Level Agreement pro Službu Serverhousing společnosti České Radiokomunikace a.s., který je přílohou této Dílčí smlouvy a je její součástí.
- umožnění propojení stávajících a nových optických tras do privátního sálu – formou nového kabelu či kabelů z kabelovny; konkrétní podmínky využití kabelů zadavatelem budou předmětem jednání. - bude definováno v samostatné technické specifikaci
- přenesení trasy od GPS antény do nového prostoru – privátního sálu bude definováno v samostatné technické specifikaci
- Pro účely čl. 3.1.4 SLA se emailovým kontaktem rozumí [REDAKCE], pro komunikaci s doručení listinného oznámení na adresu Poskytovatele se použije adresa sídla společnosti zapsaná v obchodním rejstříku. Kontaktní osobou se rozumí kontaktní osoba dle poslední verze eskalační matice (Escallation matrix CRA). Odchylně od SLA se sjednává, že oznámení nebudou zasílána Faxem.

Za Poskytovatele

České Radiokomunikace a.s.

V Praze dne (viz digitální podpisy)



Digitálně podepsal

Datum: 2021.02.09
10:40:25 +01'00'



Za Účastníka

CESNET, zájmové sdružení právnických osob

V Praze dne (viz digitální podpis)

Ing. Jan
Gruntorád,
CSc.

Digitálně podepsal
Ing. Jan Gruntorád,
CSc.
Datum: 2021.02.05
15:35:12 +01'00'

Ing. Jan Gruntorád, CSc., ředitel

Za Poskytovatele

České Radiokomunikace a.s.



Digitálně podepsal

Datum: 2021.02.08
09:28:11 +01'00'



SLA - Service Level Agreement pro Službu ServerHousing společnosti České Radiokomunikace a.s.

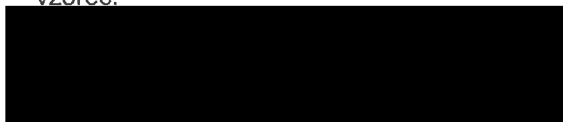
1 Všeobecná ustanovení

- 1.1 Níže použité pojmy uvozené velkými písmeny, které zde nejsou přímo definovány, ale jsou definovány v jiné části Smlouvy, mají zde stejný význam jako stanovený v příslušné části Smlouvy.
- 1.2 Service Level Agreement (SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.
- 1.3 SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů.
- 1.4 SLA je poskytováno samostatně k jednotlivým Službám. Sjednaná úroveň SLA je ke každé Službě definována v Technické specifikaci služby. Parametry kvality Služby jsou definovány v bodě 2.3 tohoto dokumentu.
- 1.5 Servisní prací se rozumí jakákoliv plánovaná činnost, během jejíhož vykonávání může dojít ke zhoršení technických parametrů Služby nebo k přerušení dodávky Služby.
- 1.6 Poruchou se rozumí jakákoliv událost, která není součástí standardního chování Služby, a která způsobuje přerušení dodávky nebo snížení kvality Služby z příčiny na straně Poskytovatele.
- 1.7 Parametry SLA jsou vyhodnocovány v intervalu jednoho kalendářního měsíce a v některých případech v intervalu jednoho roku, který je definován jako období po sobě následujících 12 měsíců, které začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Služba předána Účastníkovi.

2 Definice parametrů SLA

2.1 Dostupnost Služby

- 2.1.1 Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu. Interval se vztahuje vždy ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet dostupnosti Služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:



TS značí období, po které má být Služba podle Smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována.

TN značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.

- 2.1.2 Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.
- 2.1.3 Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítávají poruchy, o nichž Poskytovatel zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavinil účastník.

2.2 Doba provádění plánované údržby

2.2.1 Pro zajištění plánovaných prací, souvisejících s rozvojem a údržbou technické infrastruktury Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:

A.

Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se mohou projevit odstavením jedné napájecí větve. Práce jsou plánovány tak, aby nemohlo dojít ke kompletnímu výpadku napájení.

B.

Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.

2.2.2 Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pro provádění plánované údržby pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení napájení. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi tuto skutečnost předem, a to s nejméně předstihem. V případě, že by možné přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit Účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, Účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti Účastníka přihlédnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

2.2.3 V době servisního okna může dojít k omezení poskytované Služby (zejm. přerušení napájení z jedné napájecí větve, vychýlení teploty nebo relativní vlhkosti mimo definované hranice). Tato doba není součástí doby trvání Služby v měsíci T_s , ani doby nedostupnosti Služby T_N .

2.3 Definice parametrů kvality Služby

2.3.1 Napájení – dodávka elektrické energie v rozsahu sjednaném v Technické specifikaci služby po celé fakturační období. Dodávané elektrické napětí je s povolenou odchylkou

2.3.2 Teplota a vlhkost vzduchu – teplota vzduchu ve studené uličce v datovém centru v rozmezí oproti písemně dohodnuté teplotě a relativní vlhkost vzduchu ve studené uličce v datovém centru v rozmezí $\pm 20\%$ oproti písemně dohodnuté relativní vlhkosti.

2.3.3 Tabulka slev poskytnutých při nedodržení parametrů Služby:

	Sleva
Měsíční dostupnost služby – parametr Napájení	

Měsíční dostupnost služby – parametr Teplota a vlhkost vzduchu	
Maximální počet poruch – integrita Služby	
Doba provádění plánované údržby	
Maximální počet prováděných servisních prací	
Maximální doba servisních prací	
Maximální doba opravy poruchy	4 hod.

3 Postup řešení poruchy Služby

3.1 Definice poruchy Služby

- 3.1.1 Oznámení poruchy Služby je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušení provozu Služby Poskytovatelem.
- 3.1.2 Účastník, příp. pověřený zástupce účastníka je povinen hlásit všechny případné poruchy, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných Služeb dle předmětu Smlouvy, telefonem na pracoviště Dohledového centra Poskytovatele na telefon: [REDACTED]
- 3.1.3 Sdělení spojená se vznikem nebo opravou poruchy musí obsahovat tyto náležitosti:
- identifikaci účastníka
 - místo (název) a adresu provozování služby
 - identifikaci zařízení, na němž se projevuje porucha (pokud je známo)
 - popis poruchy

- čas vzniku poruchy T_1
- jméno kontaktní osoby a telefonické spojení na ni.

- 3.1.4 Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (e-mailem, faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.
- 3.1.5 Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předešlém odstavci způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 3.1.3 tohoto odstavce.
- 3.1.6 Vznik poruchy je určen okamžikem označeným T_1 , kdy dohledové systémy zaznamenají hodnoty parametrů Služby mimo povolené meze, nebo kdy došlo k přerušení provozu služby.
- 3.1.7 V případě sporu o existenci nebo umístění poruchy je Poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že porucha není na straně Poskytovatele nebo že poruchu zavinil účastník, případně že porucha vůbec nenastala, postupuje se podle ustanovení bodu 3.1.11 tohoto odstavce.
- 3.1.8 Okamžik opětovného zprovoznění Topr nastává okamžikem, kdy dohledové systémy zaznamenají všechny sledované hodnoty služby v povolených mezích. Tento okamžik je označen Topr.
- 3.1.9 Pokud bude během ■ minut po Topr zjištěno, že Služba Poskytovatele stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že Topr dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- 3.1.10 Období mezi okamžikem T_1 a Topr je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- 3.1.11 Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby (TN).

3.2 Řešení poruchy Služby

- 3.2.1 Neprodleně po vzniku poruchy T_1 začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.
- 3.2.2 Poskytovatel od okamžiku vzniku poruchy T_1 nejpozději do 2 hodin informuje Účastníka o stavu řešení poruchy Služby a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp.

obnovení Služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, informuje Poskytovatel Účastníka bezprostředně.

- 3.2.3 Po obnovení Služby po poruše bude Poskytovatel neprodleně informovat Účastníka, že porucha Služby byla odstraněna. V případě, že se s pověřeným pracovníkem Účastníka nelze spojit telefonicky, Poskytovatel informuje Účastníka prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, e-mail nebo SMS).
- 3.2.4 Účastník po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do ■■■ minut po T_{opr} oznámí Poskytovateli, že Služba stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry.
- 3.2.5 Nesouhlasí-li Účastník s údaji obdrženy od pracoviště Help Desk Poskytovatele, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště Help Desk, nebo prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.

4 Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů

4.1 Dostupnost Služby

Pokud dostupnost Služby u parametrů Napájení, Teplota a vlhkost vzduchu za příslušné období dosáhne hodnot stanovených v tabulce bodu 2.3.3 shora, náleží Účastníkovi tam uvedená smluvní sleva.

4.2 Maximální počet poruch – integrita Služby

V případě, že došlo k poruše služby z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Uživateli za každou takovou poruchu smluvní sleva.

4.3 Údržba

V případě, že došlo k porušení postupu při plánování prací údržby z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Uživateli smluvní sleva.

4.4 Výpočet slevy za Službu a poskytnutí slevy

Smluvní slevy se počítají procentní sazbou z pravidelné měsíční ceny Služby podle úrovně SLA Služby; sazby jsou uvedeny v tabulce bodu 2.3.3 shora. Slevy za nedodržení SLA se vztahují vždy ke konkrétní měsíční ceně Služby, u níž nebylo SLA dodrženo.

Pokud nebyla Služba používána a účtována Účastníkovi za celé zúčtovací období, ale jen za jeho část, vztahuje se sleva za nedodržení SLA k ceně skutečně vyúčtované za toto zúčtovací období.

Poskytovatel vyhodnocuje dodržování parametrů po ukončení zúčtovací období.

4.5 Maximální sleva

Slevy se za dané období sčítají. Maximální výše slevy se rovná ■■■■ měsíčního poplatku.

Dílčí smlouva - Technická specifikace služby Přípojná linka – DarkFibre (TS)

k Rámcové smlouvě (dále jen „Dílčí smlouva“).

Číslo smlouvy		Zákaznické číslo	
---------------	--	------------------	--

Smluvní strany:

České Radiokomunikace a. s., IČ: 24738875, DIČ: CZ24738875,

Skokanská 2117/1, Praha 6 - Břevnov, 169 00, akciová společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505 zastoupená:

dále jen „Poskytovatel“

a

Obchodní firma nebo název právnické osoby: CESNET, zájmové sdružení právnických osob
 Zapsán v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze oddíl: L vložka: 58848
 IČ: 63839172 DIČ: CZ63839172
 Sídlo, místo podnikání:
 Ulice: Zikova Číslo popisné / orientační: 1903 / 4
 Město: Praha PSČ: 16000 Kraj: Praha
 Doručovací adresa (pokud se liší od adresy účastníka): PSČ:
 Oprávnění zástupci účastníka: Ing. Jan Gruntorád, CSc., ředitel
 Adresa bydliště:

dále jen „Účastník“

sjednávají tyto parametry služby:

Číslo TS	ID služby	
Nahrazuje TS č.	Požadavek na	Zřízení

Specifikace služby:		Kód objednané služby:	
Koncový bod A	privátní datový sál	Koncový bod B	PKAB1
Ulice:	Mahlerovy sady	Ulice:	Mahlerovy sady
Č. p./Č.orientační:	2699 / 1	Č. p./Č.orientační:	2699 / 1
Obec:	Praha	Obec:	Praha
PSČ:	13000	PSČ:	13000
UIR-ADR:	22701605	UIR-ADR:	22701605
Upřesnění:		Upřesnění:	
Kontaktní osoba pro lokalitu A ²		Kontaktní osoba pro lokalitu B ²	
Příjmení a jméno:		Příjmení a jméno:	
Funkce:	Kontaktní osoba	Funkce:	Kontaktní osoba
Mobilní telefon:		Mobilní telefon:	
E-mail:		E-mail:	

Požadované datum zřízení/změny služby:	30. 6. 2021
Technická specifikace je sjednána na dobu určitou ¹	120 měsíců
SLA	SLA S

¹ Pokud Účastník písemně nepotvrdí ukončení platnosti této Dílčí smlouvy nejpozději 1 měsíc před uplynutím doby, na kterou se tato Dílčí smlouva sjednává, platí, že platnost této Dílčí smlouvy byla změněna na dobu neurčitou. V takovém případě může být tato Dílčí smlouva ukončena písemnou dohodou smluvních stran, nebo písemnou výpovědí některé smluvní strany, přičemž výpovědní doba činí 30 dní od dne doručení písemné výpovědi. Doba trvání TS se počítá v souladu s čl. 11 Všeobecných obchodních podmínek.

Specifikace služby: DarkFibre	Kód objednané služby: darkfib
Počet vláken / délka	96 / 70 m
Typ vláken	SM
Konektor pro předání služby – lokalita A	E2000
Konektor pro předání služby – lokalita B	LC/PC
Četnost plateb	Měsíčně
Pravidelná cena (cena uváděna bez DPH):	8000 Kč

Služba: Zřizovací poplatek	
Jednorázová cena (cena uváděna bez DPH):	200000 Kč

Účastník podpisem Dílčí smlouvy potvrzuje, že obdržel SLA platné ke dni podpisu Dílčí smlouvy příslušné služby či služeb a že s nimi souhlasí, zavazuje se je dodržovat a případně zabezpečit jejich dodržování jím zmocněnými osobami.

Další ujednání:

V privátním datovém sále DC8 bude kabel ukončen. Přesné umístění ODF bude upřesněno zákazníkem při realizaci.
 Servisní okna budou avizována min. dnů předem.
 Za 1 přepojené vlákno v rámci kabelovny dle požadavku Účastníka bude Poskytovatelem účtováno 100,- CZK bez DPH jednorázově (nejvýše v rámci tří dvouhodinových servisních akcí v době trvání smlouvy)
 Čl. 11.10.7 Všeobecných obchodních podmínek se nepoužije ve vztahu k této technické specifikaci
 V případě souvislé nedostupnosti služby po dobu více uhradí Poskytovatel zvláštní smluvní pokutu ve výši
 nebo v případě souvislé nedostupnosti služby uhradí Poskytovatel zvláštní smluvní pokutu ve výši
 Smluvní pokuty se nekumulují. Souhrnná výše všech smluvních pokut podle tohoto ujednání, které je Poskytovatel povinen uhradit, nepřekročí za trvání této technické specifikace.
 Čl. 3.1.4 příslušného SLA se doplňuje o přípustnou formu sdělení „E-mailem.“ Pro účely SLA se emailovým kontaktem rozumí zapsaná v obchodním rejstříku. Kontaktní osobou se rozumí kontaktní osoba dle poslední verze eskalační matice (Escallation matrix CRA). Odchylně od SLA se sjednává, že oznámení nebudou zasílána Faxem.

Za Poskytovatele
 České Radiokomunikace a.s.

V Praze dne (viz digitální podpisy)

Digitálně podepsal
 Datum: 2021.02.09
 10:41:10 +01'00'

Za Účastníka
 CESNET, zájmové sdružení právnických osob

V Praze dne (viz digitální podpis)

Ing. Jan
 Gruntorád, CSc.
 Digitálně podepsal Ing. Jan
 Gruntorád, CSc.
 Datum: 2021.02.05 15:36:11
 +01'00'

Ing. Jan Gruntorád, CSc., ředitel

Za Poskytovatele
 České Radiokomunikace a.s.

Digitálně podepsal
 Datum: 2021.02.08
 09:29:21 +01'00'

SLA - Service Level Agreement

společnosti České Radiokomunikace a.s.

1 Všeobecná ustanovení

- 1.1 Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.
- 1.2 SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů.
- 1.3 SLA dohoda je poskytována samostatně k jednotlivým Službám Poskytovatele.
- 1.4 Sjednaná úroveň SLA je ke každé službě definována v Dílčí smlouvě Služby. SLA obsahuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů. Tyto parametry jsou definovány v bodě 2.3 tohoto dokumentu.

2 Definice parametrů SLA

2.1 Dostupnost služby

- 2.1.1 Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu. Interval se vztahuje vždy ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet dostupnosti Služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:



- 2.1.2 T_S značí období, po které má být Služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby oprávněného omezení poskytování služby ustanovení bodu 8.4 Všeobecných podmínek poskytování služeb Informačních a komunikačních technologií Poskytovatele.
 T_N značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.
- 2.1.3 Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.
- 2.1.4 Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil Poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.
- 2.1.5 Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítávají závady, které jsou poskytovány mimo poskytovanou službu Smart Cloud Poskytovatele a závady, o nichž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavinil účastník.
- 2.1.6 Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítávají poruchy způsobené zařízením nebo programovým vybavením implementovaným zákazníkem na provozovanou službu, stejně tak poruchou způsobenou interoperabilitou mezi programovým vybavením Účastníka a Poskytovatele.
- 2.1.7 Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Poskytovatele přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu, kde je Služba instalována, a to pro účely účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo po předchozí dohodě s účastníkem pro účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud účastník nezajistí pro účely servisního

ní počet poruch (integrita Služby), maximální doba obnovy Služby
poruchou se rozumí jakákoli událost, která není součástí standar

Měsíční dostupnost služby	99,99%
	

8 hod

	SLA-S
Postup v případě nedostupnosti Služby	ano

Servisní práci se rozumí jakákoliv plánovaná činnost, během jejíž vykonávání může dojít ke zhoršení technických parametrů Služby, nebo k přerušení dodávky Služby.

2.3 Doba provádění plánované údržby

2.3.1 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:

A. [redacted] Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části infrastruktury. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „A“.

B. [redacted] Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.

2.3.2 Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně [redacted] předstihem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti účastníka přihlédnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

2.3.3 V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci T_S , ani doby nedostupnosti Služby T_N .

3 Postup řešení poruchy Služby

3.1 Definice poruchy Služby

3.1.1 Oznámení poruchy Služby je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušení provozu Služby Poskytovatelem.

3.1.2 Účastník, příp. pověřený zástupce účastníka je povinen hlásit všechny případné závady, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných Služeb dle předmětu Smlouvy, telefonem na pracoviště Dohledového centra Poskytovatele na telefon: [redacted]

3.1.3 Sdělení spojená se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti:

- identifikaci účastníka
- místo (název) a adresu provozování služby
- identifikační číslo služby
- identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)
- popis závady
- čas, kdy se závada projevila T_0

- čas nahlášení závady T_1
 - jméno kontaktní osoby a telefonické spojení na ni.
- 3.1.4 Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.
- 3.1.5 Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předešlém odstavci způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 3.1.3 tohoto odstavce.
- 3.1.6 Vznik závady je určen okamžikem označeným T_1 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů Služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby.
- 3.1.7 Jestliže účastník neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas T_1 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn. Pokud účastník neumožní Poskytovateli provést servisní zásah, je servisní zásah přerušen a doba přerušení se nezapočítává do doby řešení poruchy.
- 3.1.8 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel Provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.
- 3.1.9 V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle ustanovení bodu 3.1.10 tohoto odstavce.
- 3.1.10 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle jednotkových cen uvedených v ceníku služby. Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.
- 3.1.11 Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen T_{opr} . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je

nedostupné, okamžik T_{opr} nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).

- 3.1.12 Pokud během [] po T_{opr} oznámí Uživatel Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Služba Poskytovatele stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že T_{opr} dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- 3.1.13 Období mezi okamžikem T_1 a T_{opr} je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- 3.1.14 Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby (T_N).
- 3.2 Řešení poruchy Služby
 - 3.2.1 Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_1 začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.
 - 3.2.2 Poskytovatel od oznámení vzniku poruchy T_1 nejpozději do 2hod informuje Uživatele o stavu řešení poruchy Služby a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp. obnovení Služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, informuje Poskytovatel Uživatele bezprostředně.
 - 3.2.3 V případě že Uživatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za T_1 je pak označen okamžik, kdy je Uživatel připraven.
 - 3.2.4 Po obnovení Služby po poruše bude Poskytovatel neprodleně informovat Uživatele, že porucha Služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, Poskytovatel informuje Uživatele prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, e-mail nebo SMS).
 - 3.2.5 Uživatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do [] po T_{opr} oznámí Poskytovateli, že Služba stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry.
 - 3.2.6 Nesouhlasí-li Uživatel s údaji, obdržnými od pracoviště Dohledového centra Poskytovatele, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště Dohledového centra, nebo prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.

4 Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů

- 4.1 Dostupnost Služby

Za část období, ve kterém nebyla Služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí. V případě, že v zúčtovacím období není z důvodu viny na straně Poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost Služby, náleží Účastníkovi další smluvní sleva.
- 4.2 Servisní práce

V případě, že došlo k porušení postupu při plánování servisní práce z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva. V případě, že počet, nebo doba trvání servisních prací přesáhnou maximální smluvní počet v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.
- 4.3 Poruchy Služby

V případě, že počet poruch Služby, které mají příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne maximální smluvní počet poruch v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva. V případě, že doba obnovy Služby po poruše, která má příčinu na straně Poskytovatele,

přesáhne smlouvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.4 Postup řešení poruchy Služby

V případě, že došlo k porušení postupu řešení poruchy Služby z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.5 Výpočet slevy za službu

Smluvní slevy se počítají procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za Službu podle SLA kvalitativní třídy Služby.

Slevy za nedodržení SLA se vztahují vždy k měsíční ceně služby, u níž nebylo SLA dodrženo. Pokud nebyla Služba používána a účtována Účastníkovi za celé zúčtovací období, ale jen za jeho část, vztahuje se sleva za nedodržení SLA k ceně skutečně vyúčtované za toto zúčtovací období.

4.6 Maximální sleva

Slevy se za dané období sčítají. Maximální výše slevy se rovná  měsíčního poplatku.

Dílčí smlouva - Technická specifikace služby Přípojná linka – DarkFibre (TS)

k Rámcové smlouvě (dále jen „Dílčí smlouva“).

Číslo smlouvy		Zákaznické číslo	
---------------	--	------------------	--

Smluvní strany:**České Radiokomunikace a. s.**, IČ: 24738875, DIČ: CZ24738875,

Skokanská 2117/1, Praha 6 - Břevnov, 169 00, akciová společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505 zastoupená:

dále jen „Poskytovatel“

a

Obchodní firma nebo název právnické osoby: CESNET, zájmové sdružení právnických osob			
Zapsán v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze		oddíl: L	vložka: 58848
IČ: 63839172		DIČ: CZ63839172	
Sídlo, místo podnikání:			
Ulice: Zikova		Číslo popisné / orientační:	1903 / 4
Město: Praha		PSČ: 16000	Kraj: Praha
Doručovací adresa (pokud se liší od adresy účastníka): Praha, Zikova 1903/2			PSČ:
Oprávnění zástupci účastníka:			
Adresa bydliště:			

dále jen „Účastník“

sjednávají tyto parametry služby:

Číslo TS	ID služby
Nahrazuje TS č.	Požadavek na Zřízení

Specifikace služby:		Kód objednané služby:	
Koncový bod A	Sál	Koncový bod B	PKAB2
Ulice:	Mahlerovy sady	Ulice:	Mahlerovy sady
Č. p./Č.orientační:	2699 / 1	Č. p./Č.orientační:	2699 / 1
Obec:	Praha	Obec:	Praha
PSČ:	13000	PSČ:	13000
UIR-ADR:	22701605	UIR-ADR:	22701605
Upřesnění:		Upřesnění:	
Kontaktní osoba pro lokalitu A ²		Kontaktní osoba pro lokalitu B ²	
Příjmení a jméno:		Příjmení a jméno:	
Funkce:	kontaktní osoba	Funkce:	kontaktní osoba
Mobilní telefon:		Mobilní telefon:	
E-mail:		E-mail:	

Požadované datum zřízení/změny služby:	30. 6. 2021
Technická specifikace je sjednána na dobu určitou ¹	120 měsíců
SLA	SLA S

¹ Pokud Účastník písemně nepotvrdí ukončení platnosti této Dílčí smlouvy nejpozději 1 měsíc před uplynutím doby, na kterou se tato Dílčí smlouva sjednává, platí, že platnost této Dílčí smlouvy byla změněna na dobu neurčitou. V takovém případě může být tato Dílčí smlouva ukončena písemnou dohodou smluvních stran, nebo písemnou výpovědí některé smluvní strany, přičemž výpovědní doba činí 30 dní od dne doručení písemné výpovědi. Doba trvání TS se počítá v souladu s čl. 11 Všeobecných obchodních podmínek.

Specifikace služby: DarkFibre**Kód objednané služby: darkfib**

Počet vláken / délka	48 / 50 m
Typ vláken	SM
Konektor pro předání služby – lokalita A	E2000
Konektor pro předání služby – lokalita B	LC/APC
Četnost plateb	Měsíčně
Pravidelná cena (cena uváděna bez DPH):	4000 Kč

Služba: Zřizovací poplatek

Jednorázová cena (cena uváděna bez DPH):

120000 Kč

Účastník podpisem Dílčí smlouvy potvrzuje, že obdržel SLA platné ke dni podpisu Dílčí smlouvy příslušné služby či služeb a že s nimi souhlasí, zavazuje se je dodržovat a případně zabezpečit jejich dodržování jím zmocněnými osobami.

Další ujednání:

Jedná se o pronájem 48 vláknového optického kabelu mezi rackem zákazníka na sále [redacted].
 Servisní okna budou avizována min. [redacted] dnů předem.
 Čl. 11.10.7 Všeobecných obchodních podmínek se nepoužije ve vztahu k této technické specifikaci
 V případě souvislé nedostupnosti služby po dobu více než [redacted] uhradí Poskytovatel zvláštní smluvní pokutu ve výši [redacted] nebo v případě souvislé nedostupnosti služby [redacted] uhradí Poskytovatel zvláštní smluvní pokutu ve výši [redacted]. Smluvní pokuty se nekumulují. Souhrnná výše všech smluvních pokut podle tohoto ujednání, které je Poskytovatel povinen uhradit, nepřekročí [redacted] za trvání této technické specifikace.
 Čl. 3.1.4 příslušného SLA se doplňuje o přípustnou formu sdělení „E-mailem.“ Pro účely SLA se emailovým kontaktem rozumí [redacted] pro komunikaci s doručení listinného oznámení na adresu Poskytovatele se použije adresa sídla společnosti zapsaná v obchodním rejstříku. Kontaktní osobou se rozumí kontaktní osoba dle poslední verze eskalační matice (Escalation matrix CRA). Odchylně od SLA se sjednává, že oznámení nebudou zasílána Faxem.

Za Poskytovatele
 České Radiokomunikace a.s.

V Praze dne (viz digitální podpisy)

Digitálně podepsal

Datum: 2021.02.09
 10:41:58 +01'00'

Za Účastníka
 CESNET, zájmové sdružení právnických osob

V Praze dne (viz digitální podpis)

Ing. Jan
 Gruntorád, CSc.

Digitálně podepsal Ing.
 Jan Gruntorád, CSc.
 Datum: 2021.02.05
 15:37:30 +01'00'

Ing. Jan Gruntorád, CSc., ředitel

Za Poskytovatele
 České Radiokomunikace a.s.

Digitálně podepsal

Datum: 2021.02.08
 09:30:03 +01'00'

SLA - Service Level Agreement

společnosti České Radiokomunikace a.s.

1 Všeobecná ustanovení

- 1.1 Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.
- 1.2 SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů.
- 1.3 SLA dohoda je poskytována samostatně k jednotlivým Službám Poskytovatele.
- 1.4 Sjednaná úroveň SLA je ke každé službě definována v Dílčí smlouvě Služby. SLA obsahuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů. Tyto parametry jsou definovány v bodě 2.3 tohoto dokumentu.

2 Definice parametrů SLA

2.1 Dostupnost služby

- 2.1.1 Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu. Interval se vztahuje vždy ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet dostupnosti Služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:



- 2.1.2 T_s značí období, po které má být Služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby oprávněného omezení poskytování služby ustanovení bodu 8.4 Všeobecných podmínek poskytování služeb Informačních a komunikačních technologií Poskytovatele.
 T_N značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.
- 2.1.3 Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.
- 2.1.4 Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil Poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.
- 2.1.5 Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítávají závady, které jsou poskytovány mimo poskytovanou službu Smart Cloud Poskytovatele a závady, o nichž Poskyvatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavinil účastník.
- 2.1.6 Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítávají poruchy způsobené zařízením nebo programovým vybavením implementovaným zákazníkem na provozovanou službu, stejně tak poruchou způsobenou interoperabilitou mezi programovým vybavením Účastníka a Poskytovatele.
- 2.1.7 Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Poskytovatele přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu, kde je Služba instalována, a to pro účely účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo po předchozí dohodě s účastníkem pro účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud účastník nezajistí pro účely servisního

zásahu na zařízení sítě Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní zaměstnanec nebo skupina Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor se nezapočítává do doby trvání závady. Pokud z důvodu neposkytnutí součinnosti účastníka vzniknou Poskytovateli jakékoliv výdaje (například nutností opakování výjezdu k opravě), má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých výdajů od účastníka.

2.2 Maximální počet poruch (integrita Služby), maximální doba obnovy Služby po poruše

2.2.1 Poruchou se rozumí jakákoliv událost, která není součástí standardního chování Služby, a která způsobuje přerušení dodávky nebo snížení kvality Služby z příčiny na straně Poskytovatele.

2.2.2 Parametry uvedené v tomto odstavci jsou vyhodnocovány v intervalu jednoho kalendářního měsíce a v intervalu jednoho roku, který je definován jako období po sobě následujících 12 měsíců, které začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba předána Účastníkovi.

	SLA-S
Měsíční dostupnost služby	99,99%
Maximální počet poruch - integrity Služby	
Doba provádění plánované údržby	
Maximální počet prováděných servisních prací	
Maximální doba servisních prací	
Maximální doba opravy poruchy	8 hod

	SLA-S
Postup v případě nedostupnosti Služby	ano

Servisní práci se rozumí jakákoliv plánovaná činnost, během jejíž vykonávání může dojít ke zhoršení technických parametrů Služby, nebo k přerušení dodávky Služby.

2.3 Doba provádění plánované údržby

2.3.1 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:

A. [redacted] Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části infrastruktury. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „A“.

B. [redacted] Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.

2.3.2 Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně [redacted] předstihem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti účastníka přihlédnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

2.3.3 V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci T_S , ani doby nedostupnosti Služby T_N .

3 Postup řešení poruchy Služby

3.1 Definice poruchy Služby

3.1.1 Oznámení poruchy Služby je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušení provozu Služby Poskytovatelem.

3.1.2 Účastník, příp. pověřený zástupce účastníka je povinen hlásit všechny případné závady, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných Služeb dle předmětu Smlouvy, telefonem na pracoviště Dohledového centra Poskytovatele na telefon: [redacted]

3.1.3 Sdělení spojená se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti:

- identifikaci účastníka
- místo (název) a adresu provozování služby
- identifikační číslo služby
- identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)
- popis závady
- čas, kdy se závada projevila T_0

- čas nahlášení závady T_1
 - jméno kontaktní osoby a telefonické spojení na ni.
- 3.1.4 Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.
- 3.1.5 Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předešlém odstavci způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 3.1.3 tohoto odstavce.
- 3.1.6 Vznik závady je určen okamžikem označeným T_1 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů Služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby.
- 3.1.7 Jestliže účastník neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas T_1 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn. Pokud účastník neumožní Poskytovateli provést servisní zásah, je servisní zásah přerušen a doba přerušení se nezapočítává do doby řešení poruchy.
- 3.1.8 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel Provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.
- 3.1.9 V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle ustanovení bodu 3.1.10 tohoto odstavce.
- 3.1.10 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle jednotkových cen uvedených v ceníku služby. Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.
- 3.1.11 Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen T_{opr} . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je

nedostupné, okamžik T_{opr} nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).

- 3.1.12 Pokud během [] po T_{opr} oznámí Uživatel Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Služba Poskytovatele stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že T_{opr} dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- 3.1.13 Období mezi okamžikem T_1 a T_{opr} je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- 3.1.14 Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby (T_N).
- 3.2 Řešení poruchy Služby
 - 3.2.1 Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_1 začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.
 - 3.2.2 Poskytovatel od oznámení vzniku poruchy T_1 nejpozději do 2hod informuje Uživatele o stavu řešení poruchy Služby a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp. obnovení Služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, informuje Poskytovatel Uživatele bezprostředně.
 - 3.2.3 V případě že Uživatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za T_1 je pak označen okamžik, kdy je Uživatel připraven.
 - 3.2.4 Po obnovení Služby po poruše bude Poskytovatel neprodleně informovat Uživatele, že porucha Služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, Poskytovatel informuje Uživatele prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, e-mail nebo SMS).
 - 3.2.5 Uživatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do [] po T_{opr} oznámí Poskytovateli, že Služba stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry.
 - 3.2.6 Nesouhlasí-li Uživatel s údaji, obdržnými od pracoviště Dohledového centra Poskytovatele, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště Dohledového centra, nebo prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.

4 Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů

- 4.1 Dostupnost Služby

Za část období, ve kterém nebyla Služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí. V případě, že v zúčtovacím období není z důvodu viny na straně Poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost Služby, náleží Účastníkovi další smluvní sleva.
- 4.2 Servisní práce

V případě, že došlo k porušení postupu při plánování servisní práce z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva. V případě, že počet, nebo doba trvání servisních prací přesáhnou maximální smluvní počet v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.
- 4.3 Poruchy Služby

V případě, že počet poruch Služby, které mají příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne maximální smluvní počet poruch v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva. V případě, že doba obnovy Služby po poruše, která má příčinu na straně Poskytovatele,

přesáhne smlouvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.4 Postup řešení poruchy Služby

V případě, že došlo k porušení postupu řešení poruchy Služby z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.5 Výpočet slevy za službu

Smluvní slevy se počítají procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za Službu podle SLA kvalitativní třídy Služby.

Slevy za nedodržení SLA se vztahují vždy k měsíční ceně služby, u níž nebylo SLA dodrženo. Pokud nebyla Služba používána a účtována Účastníkovi za celé zúčtovací období, ale jen za jeho část, vztahuje se sleva za nedodržení SLA k ceně skutečně vyúčtované za toto zúčtovací období.

4.6 Maximální sleva

Slevy se za dané období sčítají. Maximální výše slevy se rovná  měsíčního poplatku.

Dílní smlouva - Technická specifikace služby Internet (TS)

k Rámcové smlouvě (dále jen „Dílní smlouva“).

Číslo smlouvy		Zákaznické číslo	
---------------	--	------------------	--

Smluvní strany:**České Radiokomunikace a. s.**, IČ: 24738875, DIČ: CZ24738875,

Skokanská 2117/1, Praha 6 - Břevnov, 169 00, akciová společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505 zastoupená:

dále jen „Poskytovatel“

a

Obchodní firma nebo název právnické osoby: CESNET, zájmové sdružení právnických osob			
Zapsán v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze		oddíl: L	vložka: 58848
IČ: 63839172		DIČ: CZ63839172	
Sídlo, místo podnikání:			
Ulice: Zikova		Číslo popisné / orientační:	1903 / 4
Město: Praha		PSČ: 16000	Kraj: Praha
Doručovací adresa (pokud se liší od adresy účastníka):			PSČ:
Oprávnění zástupci účastníka:		Ing. Jan Gruntorád, CSc., ředitel	
Adresa bydliště:			

dále jen „Účastník“

sjednávají tyto parametry služby:

Číslo TS	ID služby	
Nahrazuje TS č.	Požadavek na	Zřízení

Přesná adresa lokality služby		Kód objednané služby:	
Lokalita		Kontaktní osoba	
Ulice:	Mahlerovy sady	Příjmení a jméno:	
Č.p./Č.orientační:	2699 / 1	Funkce:	kontaktní osoba
Obec:	Praha	Mobilní telefon:	
PSČ:	13000	E-mail:	
UIR-ADR:	22701605		

Požadované datum zřízení/změny služby:	30. 6. 2021
Technická specifikace je sjednána na dobu neurčitou ¹	
SLA	SLA B

¹ Tuto Dílní smlouvu lze vypovědět s výpovědní dobou 30 dní.

Specifikace služby: Internet Static	Kód objednané služby: inets
Kapacita připojení k síti Internet (downlink / uplink)	1 Gb/s / 1 Gb/s
Agregace	1:10
Rozhraní pro předání služby	ETH
Služba slouží jako záloha	☐
Součástí služby CPE A	
Četnost plateb	Měsíčně
Pravidelná cena (cena uváděna bez DPH):	499 Kč
Garance rychlosti	Plná

Účastník podpisem Dílčí smlouvy potvrzuje, že obdržel SLA platné ke dni podpisu Dílčí smlouvy a že s nimi souhlasí, zavazuje se je dodržovat a případně zabezpečit jejich dodržování jím zmocněnými osobami.

Další ujednání:

Čl. 3.1.4 příslušného SLA se doplňuje o přípustnou formu sdělení „E-mailem.“ Pro účely SLA se emailovým kontaktem rozumí [redacted] pro komunikaci s doručení listinného oznámení na adresu Poskytovatele se použije adresa sídla společnosti zapsaná v obchodním rejstříku. Kontaktní osobou se rozumí kontaktní osoba dle poslední verze eskalační matice (Escallation matrix CRA). Odchylně od SLA se sjednává, že oznámení nebudou zasílána Faxem. Součástí služby Internet Static dle této Technické specifikace je jedna IP adresa.

Za Poskytovatele
České Radiokomunikace a.s.

Za Účastníka
CESNET, zájmové sdružení právnických osob

V Praze dne (viz digitální podpisy)

V Praze dne (viz digitální podpis)

Digitálně podepsal
[redacted]
Datum: 2021.02.09
10:43:59 +01'00'

Ing. Jan
Gruntorád, CSc.
Digitálně podepsal Ing.
Jan Gruntorád, CSc.
Datum: 2021.02.05
15:38:42 +01'00'

Ing. Jan Gruntorád, CSc., ředitel

Za Poskytovatele
České Radiokomunikace a.s.

Digitálně podepsal
[redacted]
Datum: 2021.02.08
09:32:02 +01'00'

SLA - Service Level Agreement

společnosti České Radiokomunikace a.s.

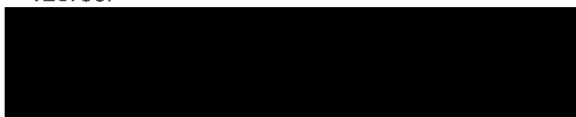
1 Všeobecná ustanovení

- 1.1 Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.
- 1.2 SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů.
- 1.3 SLA dohoda je poskytována samostatně k jednotlivým Službám elektronických komunikací Poskytovatele.
- 1.4 Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací stanoví, zda a k jakým Službám lze SLA sjednat.
- 1.5 Sjednaná úroveň SLA je ke každé službě definována v Technické specifikaci Služby. SLA obsahuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů. Tyto parametry jsou definovány v bodě 2.3 tohoto dokumentu.

2 Definice parametrů SLA

2.1 Dostupnost služby

- 2.1.1 Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu. Interval se vztahuje vždy ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet dostupnosti Služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:



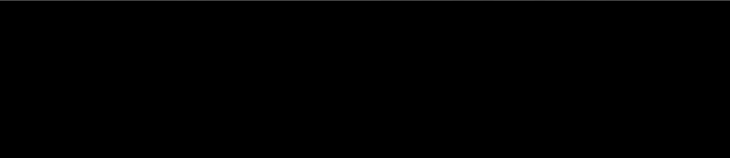
- 2.1.2 T_S značí období, po které má být Služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby oprávněného omezení poskytování služby ustanovení bodu 8 Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele.
 T_N značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.
- 2.1.3 Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.
- 2.1.4 Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil Poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.
- 2.1.5 Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítávají závady, které jsou mimo síť elektronických komunikací Poskytovatele a závady, o nichž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavinil účastník. U služby s nepřímým přístupem neodpovídá Poskytovatel za závady vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením účastníka.
- 2.1.6 Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Poskytovatele přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu, kde je Služba instalována, a to pro účely účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo po předchozí dohodě s účastníkem pro

účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení sítě Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní zaměstnanec nebo skupina Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor se nezapočítává do doby trvání závady. Pokud z důvodu neposkytnutí součinnosti účastníka vzniknou Poskytovateli jakékoliv výdaje (například nutností opakování výjezdu k opravě), má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých výdajů od účastníka.

2.2 Maximální počet poruch (integrita Služby), maximální doba obnovy Služby po poruše

2.2.1 Poruchou se rozumí jakákoliv událost, která není součástí standardního chování Služby, a která způsobuje přerušení dodávky nebo snížení kvality Služby z příčiny na straně Poskytovatele.

2.2.2 Parametry uvedené v tomto odstavci jsou vyhodnocovány v intervalu jednoho kalendářního měsíce a v intervalu jednoho roku, který je definován jako období po sobě následujících 12 měsíců, které začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba předána Účastníkovi.

	SLA-B
Měsíční dostupnost služby	99,50%
	
Maximální počet poruch - integrita Služby	
Doba provádění plánované údržby	
Maximální počet prováděných servisních prací	
Maximální doba servisních prací	
Maximální doba opravy poruchy	24 hod
	

	SLA-B
Postup v případě nedostupnosti Služby	ano

Servisní prací se rozumí jakákoliv plánovaná činnost, během jejíž vykonávání může dojít ke zhoršení technických parametrů Služby, nebo k přerušení dodávky Služby.

2.3 Doba provádění plánované údržby

2.3.1 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:

A. [redacted] Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „A“.

B. [redacted] Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.

2.3.2 Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně [redacted] předstihem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti účastníka přihlédnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

2.3.3 V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci T_S , ani doby nedostupnosti Služby T_N .

3 Postup řešení poruchy Služby

3.1 Definice poruchy Služby

3.1.1 Oznámení poruchy Služby je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušení provozu Služby Poskytovatelem.

3.1.2 Účastník, příp. pověřený zástupce účastníka je povinen hlásit všechny případné závady, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných Služeb dle předmětu Smlouvy, telefonem na pracoviště Dohledového centra Poskytovatele na telefon: [redacted]

3.1.3 Sdělení spojená se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti:

- identifikaci účastníka
- místo (název) a adresu provozování služby
- identifikační číslo služby (u přímého přístupu přidělené telefonní číslo)
- identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)
- popis závady

- * čas, kdy se závada projevila T_0
- * čas nahlášení závady T_1
- * jméno kontaktní osoby a telefonické spojení na ni.

3.1.4 Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.

3.1.6 Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předešlém odstavci způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 3.1.3 tohoto odstavce.

3.1.6 Vznik závady je určen okamžikem označeným T_1 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů Služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby.

3.1.7 Jestliže účastník neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas T_1 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn. Pokud účastník neumožní Poskytovateli provést servisní zásah, je servisní zásah přerušen a doba přerušení se nezapočítává do doby řešení poruchy.

3.1.8 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel Provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.

3.1.9 V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle ustanovení bodu 3.1.10 tohoto odstavce.

3.1.10 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle níže uvedených jednotkových cen:

- | | |
|-----------------------------|-----------------|
| * montážní práce | 450,- Kč/hodinu |
| * výškové a speciální práce | 800,- Kč/hodinu |
| * ztráta času | 450,- Kč/hodinu |
| * oprava | 20,- Kč/Km |

- Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.
 - Ceny jsou stanoveny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). K uvedeným cenám bude připočteno DPH v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 3.1.11 Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen T_{opr} . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, okamžik T_{opr} nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).
- 3.1.12 Pokud během [] po T_{opr} oznámí Uživatel Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Služba Poskytovatele stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že T_{opr} dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.
- 3.1.13 Období mezi okamžikem T_1 a T_{opr} je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.
- 3.1.14 Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby (T_N).
- 3.2 Řešení poruchy Služby
- 3.2.1 Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_1 začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.
- 3.2.2 Poskytovatel od oznámení vzniku poruchy T_1 nejpozději do 2hod informuje Uživatele o stavu řešení poruchy Služby a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp. obnovení Služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, informuje Poskytovatel Uživatele bezprostředně.
- 3.2.3 V případě že Uživatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za T_1 je pak označen okamžik, kdy je Uživatel připraven.
- 3.2.4 Po obnovení Služby po poruše bude Poskytovatel neprodleně informovat Uživatele, že porucha Služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, Poskytovatel informuje Uživatele prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, e-mail nebo SMS).
- 3.2.5 Uživatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do [] po T_{opr} oznámí Poskytovateli, že Služba stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry.
- 3.2.6 Nesouhlasí-li Uživatel s údaji, obdržnými od pracoviště Dohledového centra Poskytovatele, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště Dohledového centra, nebo prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.

4 Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů

4.1 Dostupnost Služby

Za část období, ve kterém nebyla Služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí. V případě, že v zúčtovacím období není z důvodu viny na straně Poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost Služby, náleží Účastníkovi další smluvní sleva.

4.2 Servisní práce

V případě, že došlo k porušení postupu při plánování servisní práce z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva. V případě, že počet, nebo doba trvání servisních prací přesáhne maximální smluvní počet v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.3 Poruchy Služby

V případě, že počet poruch Služby, které mají příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne maximální smluvní počet poruch v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva. V případě, že doba obnovy Služby po poruše, která má příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne smlouvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.4 Postup řešení poruchy Služby

V případě, že došlo k porušení postupu řešení poruchy Služby z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.5 Výpočet slevy za službu

Smluvní slevy se počítají procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za Službu podle SLA kvalitativní třídy Služby.

Slevy za nedodržení SLA se vztahují vždy k měsíční ceně služby, u níž nebylo SLA dodrženo. Pokud nebyla Služba používána a účtována Účastníkovi za celé zúčtovací období, ale jen za jeho část, vztahuje se sleva za nedodržení SLA k ceně skutečně vyúčtované za toto zúčtovací období.

4.6 Maximální sleva

Slevy se za dané období sčítají. Maximální výše slevy se rovná [REDACTED] měsíčního poplatku.

Dílčí smlouva - Technická specifikace služby Pronájem telekomunikační technologie - Ostatní (TS)

k Rámcové smlouvě (dále jen „Dílčí smlouva“).

Číslo smlouvy		Zákaznické číslo	
---------------	--	------------------	--

Smluvní strany:

České Radiokomunikace a. s., IČ: 24738875, DIČ: CZ24738875,

Skokanská 2117/1, Praha 6 - Břevnov, 169 00, akciová společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16505 zastoupená:

dále jen „Poskytovatel“

a

Obchodní firma nebo název právnické osoby: CESNET, zájmové sdružení právnických osob		
Zapsán v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze	oddíl: L	vložka: 58848
IČ: 63839172	DIČ: CZ63839172	
Sídlo, místo podnikání:		
Ulice: Zikova	Číslo popisné / orientační:	1903 / 4
Město: Praha	PSČ: 16000	Kraj: Praha
Doručovací adresa (pokud se liší od adresy účastníka):		PSČ:
Oprávnění zástupci účastníka:	Ing. Jan Gruntorád, CSc., ředitel	
Adresa bydliště:		

dále jen „Účastník“

sjednávají tyto parametry služby:

Číslo TS	ID služby	
Nahrazuje TS č.	Požadavek na	Zřízení

Specifikace služby:		Kód objednané služby:	
Koncový bod A	Sál rack Cesnet	Koncový bod B	Střecha DC Tower Žižkov
Ulice:	Mahlerovy sady	Ulice:	Mahlerovy sady
Č.p./Č.orientační:	2699 / 1	Č.p./Č.orientační:	2699 / 1
Obec:	Praha	Obec:	Praha
PSČ:	13000	PSČ:	13000
UIR-ADR:	22701605	UIR-ADR:	22701605
Upřesnění:		Upřesnění:	
Kontaktní osoba pro lokalitu A ²		Kontaktní osoba pro lokalitu B ²	
Příjmení a jméno:		Příjmení a jméno:	
Funkce:	kontaktní osoba	Funkce:	kontaktní osoba
Mobilní telefon:		Mobilní telefon:	
E-mail:		E-mail:	

Požadované datum zřízení/změny služby:	30. 6. 2021
Technická specifikace je sjednána na dobu neurčitou ¹	
SLA	SLA B

¹ Tuto Dílčí smlouvu lze vypovědět s výpovědní dobou 30 dní.

Služba: Pronájem telekomunikační technologie - Ostatní		Kód objednané služby: okruhy
Typ služby	☒ Pronájem trasy ☐ Pronájem hop	
Kapacita přípojky	0 b/s	
Služba je dohledována	☐	
Rozhraní pro předání služby – lokalita A	Koax kabel – připojení NTP serveru	
Rozhraní pro předání služby – lokalita B	Koax kabel – připojení GPS antény	
Četnost plateb	Měsíčně	
Pravidelná měsíční cena (cena uváděna bez DPH):	1000 Kč	

Služba: Zřizovací poplatek	
Jednorázová cena (cena uváděna bez DPH):	34000 Kč

Účastník podpisem Dílčí smlouvy potvrzuje, že obdržel SLA platné ke dni podpisu Dílčí smlouvy příslušné služby či služeb a že s nimi souhlasí, zavazuje se je dodržovat a případně zabezpečit jejich dodržování jím zmocněnými osobami.

Účastník podpisem této Dílčí smlouvy výslovně přijímá úpravu obsaženou v článku Smluvní pokuta příslušného Ceníku tam, kde je Ceník používán.

Další ujednání:

Jedná se o propoj GPS antény umístěné na střeše budovy DC Tower Žižkov a NTP serveru umístěného v racku zákazníka v privátním sále DC8.

Čl. 3.1.4 příslušného SLA se doplňuje o přípustnou formu sdělení „E-mailem.“ Pro účely SLA se emailovým kontaktem rozumí pro komunikaci s doručení listinného oznámení na adresu Poskytovatele se použije adresa sídla společnosti zapsaná v obchodním rejstříku. Kontaktní osobou se rozumí kontaktní osoba dle poslední verze eskalační matice (Escallation matrix CRA). Odchylně od SLA se sjednává, že oznámení nebudou zasílána Faxem.

Čl. 11.10.7 Všeobecných obchodních podmínek se nepoužije ve vztahu k této technické specifikaci

Za Poskytovatele
České Radiokomunikace a.s.

V Praze dne (viz digitální podpisy)

Za Účastníka
CESNET, zájmové sdružení právnických osob

V Praze dne (viz digitální podpis)

Ing. Jan Gruntorád, CSc., ředitel

Za Poskytovatele
České Radiokomunikace a.s.

SLA - Service Level Agreement

společnosti České Radiokomunikace a.s.

1 Všeobecná ustanovení

- 1.1** Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Účastníkem o úrovni kvality poskytovaných Služeb.
- 1.2** SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů.
- 1.3** SLA dohoda je poskytována samostatně k jednotlivým Službám elektronických komunikací Poskytovatele.
- 1.4** Provozní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací stanoví, zda a k jakým Službám lze SLA sjednat.
- 1.5** Sjednaná úroveň SLA je ke každé službě definována v Technické specifikaci Služby. SLA obsahuje více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů. Tyto parametry jsou definovány v bodě 2.3 tohoto dokumentu.

2 Definice parametrů SLA

2.1 Dostupnost služby

- 2.1.1** Dostupnost se sleduje v měsíčním intervalu. Interval se vztahuje vždy ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet dostupnosti Služby ve sledovaném období se použije následující vzorec:



- 2.1.2** T_S značí období, po které má být Služba podle smlouvy v daném měsíci Účastníkovi poskytována, s výjimkou doby oprávněného omezení poskytování služby ustanovení bodu 8 Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Poskytovatele.
 T_N značí období, po které Účastník nemohl Službu řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.
- 2.1.3** Doby a období se počítají na celé, byť jen započaté minuty a dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.
- 2.1.4** Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti Služby do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník neumožnil Poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na zařízení Poskytovatele, umístěném v lokalitě účastníka.
- 2.1.5** Do doby nedostupnosti Služby T_N se nezapočítávají závady, které jsou mimo síť elektronických komunikací Poskytovatele a závady, o nichž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemají příčinu na straně Poskytovatele, nebo že je zavinil účastník. U služby s nepřímým přístupem neodpovídá Poskytovatel za závady vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým zařízením účastníka.
- 2.1.6** Účastník je povinen zajistit pro oprávněné osoby Poskytovatele přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v objektu, kde je Služba instalována, a to pro účely účastníkem vyžádaného servisního zásahu nebo po předchozí dohodě s účastníkem pro

účely preventivní údržby svého zařízení. Pokud účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na zařízení sítě Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností svého objektu, kde se zařízení nachází, čas, který servisní zaměstnanec nebo skupina Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor se nezapočítává do doby trvání závady. Pokud z důvodu neposkytnutí součinnosti účastníka vzniknou Poskytovateli jakékoliv výdaje (například nutností opakování výjezdu k opravě), má Poskytovatel právo požadovat úhradu vzniklých výdajů od účastníka.

2.2 Maximální počet poruch (integrita Služby), maximální doba obnovy Služby po poruše

2.2.1 Poruchou se rozumí jakákoliv událost, která není součástí standardního chování Služby, a která způsobuje přerušení dodávky nebo snížení kvality Služby z příčiny na straně Poskytovatele.

2.2.2 Parametry uvedené v tomto odstavci jsou vyhodnocovány v intervalu jednoho kalendářního měsíce a v intervalu jednoho roku, který je definován jako období po sobě následujících 12 měsíců, které začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba předána Účastníkovi.

	SLA-B
Měsíční dostupnost služby	99,50%
Maximální počet poruch - integrita Služby	
Doba provádění plánované údržby	
Maximální počet prováděných servisních prací	
Maximální doba servisních prací	
Maximální doba opravy poruchy	24 hod

	SLA-B
Postup v případě nedostupnosti Služby	ano

Servisní práci se rozumí jakákoliv plánovaná činnost, během jejíž vykonávání může dojít ke zhoršení technických parametrů Služby, nebo k přerušení dodávky Služby.

2.3 Doba provádění plánované údržby

2.3.1 Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury sítě elektronických komunikací Poskytovatele, jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:

A. [redacted] Servisní okno „A“ může Poskytovatel využívat bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „A“.

B. [redacted] Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách. Poskytovatel může využít v daném kalendářním měsíci pouze jedno servisní okno „B“.

2.3.2 Poskytovatel se zavazuje, že bude využívat servisních oken pouze v případech, kdy provádění údržby nelze za použití rozumného úsilí zajistit bez přerušení služby. Poskytovatel je povinen oznámit účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně [redacted] předstihem. V případě, že by přerušení Služby spojené s ohlášeným využitím servisního okna mohlo způsobit účastníkovi závažnou újmu nebo škodu, účastník může písemně požádat Poskytovatele o přesunutí prací do jiného servisního okna. Povinností Poskytovatele je k takové žádosti účastníka přihlídnout a je-li to za použití rozumného úsilí možné, provést práce v jiném servisním okně.

2.3.3 V době servisního okna nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci T_S , ani doby nedostupnosti Služby T_N .

3 Postup řešení poruchy Služby

3.1 Definice poruchy Služby

3.1.1 Oznámení poruchy Služby je určeno okamžikem, kdy pověřený pracovník jedné smluvní strany sdělí pověřenému pracovníkovi druhé smluvní strany, že byly zjištěny nesprávné provozní parametry nebo přerušení provozu Služby Poskytovatelem.

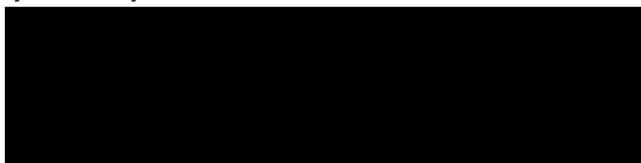
3.1.2 Účastník, příp. pověřený zástupce účastníka je povinen hlásit všechny případné závady, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytovaných Služeb dle předmětu Smlouvy, telefonem na pracoviště Dohledového centra Poskytovatele na telefon [redacted]

3.1.3 Sdělení spojená se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti:

- identifikaci účastníka
- místo (název) a adresu provozování služby
- identifikační číslo služby (u přímého přístupu přidělené telefonní číslo)
- identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)
- popis závady

- čas, kdy se závada projevila T_0
- čas nahlášení závady T_1
- jméno kontaktní osoby a telefonické spojení na ni.

- 3.1.4** Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou (faxem s potvrzením správného průběhu relace, dopisem s doručenkou nebo poslem s potvrzením převzetí) k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.
- 3.1.5** Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předešlém odstavci způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle článku 3.1.3 tohoto odstavce.
- 3.1.6** Vznik závady je určen okamžikem označeným T_1 , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů Služby mimo povolené meze, nepravdivosti nebo přerušení provozu služby.
- 3.1.7** Jestliže účastník neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v lokalitě koncového bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, čas T_1 nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn. Pokud účastník neumožní Poskytovateli provést servisní zásah, je servisní zásah přerušen a doba přerušení se nezapočítává do doby řešení poruchy.
- 3.1.8** Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel Provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka.
- 3.1.9** V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle ustanovení bodu 3.1.10 tohoto odstavce.
- 3.1.10** Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle níže uvedených jednotkových cen:



- Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.
- Ceny jsou stanoveny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). K uvedeným cenám bude připočteno DPH v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

3.1.11 Okamžik opětovného zprovoznění nastává, když Poskytovatel sdělí Uživateli (nejčastěji telefonicky), že byla Poskytovatelem dokončena obnova Služby po poruše. Tento okamžik je označen T_{opr} . V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, okamžik T_{opr} nastává prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, fax, e-mail nebo SMS).

3.1.12 Pokud během 60 minut po T_{opr} oznámí Uživatel Poskytovateli a Poskytovatel poté objektivně zjistí, že Služba Poskytovatele stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry, má se za to, že T_{opr} dosud nenastal. Pokud se porušení dohodnutých provozních parametrů Služby Poskytovatele projeví později, považuje se za poruchu novou.

3.1.13 Období mezi okamžikem T_1 a T_{opr} je považováno za dobu nedostupnosti Služby v případě, že porucha má příčinu na straně Poskytovatele.

3.1.14 Porucha, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele, se nezapočítává do doby nedostupnosti Služby (T_N).

3.2 Řešení poruchy Služby

3.2.1 Neprodleně po oznámení vzniku poruchy T_1 začne Poskytovatel s jejím odstraňováním.

3.2.2 Poskytovatel od oznámení vzniku poruchy T_1 nejpozději do 2hod informuje Uživatele o stavu řešení poruchy Služby a o předpokládaném termínu ukončení opravy, resp. obnovení Služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností, vztahujících se k poruše, informuje Poskytovatel Uživatele bezprostředně.

3.2.3 V případě že Uživatel není připraven na odstraňování poruchy spolupracovat, řešení poruchy je odloženo a za T_1 je pak označen okamžik, kdy je Uživatel připraven.

3.2.4 Po obnovení Služby po poruše bude Poskytovatel neprodleně informovat Uživatele, že porucha Služby byla odstraněna. V případě, že spojení na pověřeného pracovníka Uživatele je nedostupné, Poskytovatel informuje Uživatele prokazatelným odesláním oznámení (hlasová schránka, e-mail nebo SMS).

3.2.5 Uživatel po obnovení Služby po poruše neprodleně prověří funkčnost Služby, případně nejpozději do 60 minut po T_{opr} oznámí Poskytovateli, že Služba stále nesplňuje dohodnuté provozní parametry.

3.2.6 Nesouhlasí-li Uživatel s údaji, obdrženými od pracoviště Dohledového centra Poskytovatele, může tyto údaje do následujícího pracovního dne rozporovat přes pracoviště Dohledového centra, nebo prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatele, jako eskalačního stupně.

4 Poskytnutí slev za nedodržení smluvních parametrů

4.1 Dostupnost Služby

Za část období, ve kterém nebyla Služba dostupná, se odpovídající podíl pravidelných měsíčních poplatků neplatí. V případě, že v zúčtovacím období není z důvodu viny na straně Poskytovatele dodržena smluvní měsíční dostupnost Služby, náleží Účastníkovi další smluvní sleva.

4.2 Servisní práce

V případě, že došlo k porušení postupu při plánování servisní práce z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva. V případě, že počet, nebo doba trvání servisních prací přesáhnou maximální smluvní počet v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.3 Poruchy Služby

V případě, že počet poruch Služby, které mají příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne maximální smluvní počet poruch v daném kalendářním období, náleží Účastníkovi smluvní sleva. V případě, že doba obnovy Služby po poruše, která má příčinu na straně Poskytovatele, přesáhne smlouvenou maximální dobu od okamžiku prokazatelného zjištění nebo řádného ohlášení vzniku poruchy, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.4 Postup řešení poruchy Služby

V případě, že došlo k porušení postupu řešení poruchy Služby z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, náleží Účastníkovi smluvní sleva.

4.5 Výpočet slevy za službu

Smluvní slevy se počítají procentní sazbou z pravidelného měsíčního poplatku za Službu podle SLA kvalitativní třídy Služby.

Slevy za nedodržení SLA se vztahují vždy k měsíční ceně služby, u níž nebylo SLA dodrženo. Pokud nebyla Služba používána a účtována Účastníkovi za celé zúčtovací období, ale jen za jeho část, vztahuje se sleva za nedodržení SLA k ceně skutečně vyúčtované za toto zúčtovací období.

4.6 Maximální sleva

Slevy se za dané období sčítají. Maximální výše slevy se rovná měsíčního poplatku.