



Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací
evidenční číslo: S-4857/KŘÚ/2015

Středočeský kraj

se sídlem Zborovská 11, 150 21 Praha 5

zastoupen: Ing. Zuzanou Moravčíkovou, náměstkyní hejtmána pro oblast investic a veřejných zakázek
IČ: 70891095

DIČ: CZ70891095

bankovní spojení: PPF banka, a.s.

č. účtu: 4440009090/6000

ID datové schránky: keebyyf

(dále jen „Objednatel“)

a

D-H-T SYSTEMS s.r.o.

se sídlem Dražická 536, 294 71 Benátky nad Jizerou

Zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 110831

Zastoupena: Bc. Kamilou Šikalovou

IČ: 273 95 740

DIČ: CZ27395740

bankovní spojení: Komerční banka Benátky nad Jizerou

č. účtu: 51-7066110247/0100

ID datové schránky: n8dyvcs

(dále jen „Poskytovatel“)

(dále společně jen „Smluvní strany“ a jednotlivě „Smluvní strana“)

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací podle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Čl. I

Předmět Smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je „**Poskytování služeb elektronických komunikací pro objekt Středočeského kraje na adrese Husova ulice 19/229, Praha 1**“. Přesná specifikace služeb elektronických komunikací je uvedena v příloze č. 1, tj. v Technické specifikaci podané poskytovatelem na veřejnou zakázku vyhotovené na základě Výzvy k podání nabídek, jež je nedílnou součástí této smlouvy.
2. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat služby elektronických komunikací v kvalitě a rozsahu specifikovaném v zadávací dokumentaci a v nabídce podané Poskytovatelem na veřejnou zakázku a požadovaném touto Smlouvou a závazek Středočeského kraje uhradit Poskytovateli smlouvenou cenu, a to vše za podmínek stanovených touto Smlouvou.
3. Smlouva je uzavírána na základě výsledku výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím pevných sítí pro objekt Středočeského kraje na adrese Husova ulice 19/229, Praha 1“ vypsaného objednatelem dne 23. 4. 2015.
- 4.

Čl. II Rozsah plnění

1. Poskytovatel bude na základě této Smlouvy poskytovat pro Objednatele následující služby:
Zřízení přípojky č. 1 a poskytování služby připojení k internetu s následujícími parametry:

- garantovaná přenosová rychlost 10MB/s, obousměrně;
- reálná přenosová rychlost přípojky mezi poskytnutým rozhraním služby na straně zadavatele a páteřní sítí poskytovatele služby nikdy neklesne pod 99% požadované rychlosti pro žádný směr přenosu;
- cena za poskytnuté služby nesmí být svázána s objemem přenesených dat (požaduje se tzv. nepočítaná přípojka);
- v případě použití bezdrátové technologie, požaduje zadavatel přenos v bezdrátovém licencovaném pásmu, s garancí dostupnosti 99,5%;
- objem přenesených dat přes přípojku nesmí ovlivňovat rychlost služby v žádném směru, (bez FUP);
- veřejná IP adresa.

Koncový bod přípojky:

- koncovým bodem přípojky bude síťové zakončení Ethernet RJ-45 port na CPE, jež poskytne dodavatel služby;
- síťové zakončení přípojky bude instalováno v budově zadavatele v konkrétní místnosti určené zadavatelem. S jejím umístěním mají dodavatelé právo se seznámit v průběhu prohlídky místa plnění;
- ke zřízení požadovaných přípojek může dodavatel využít vlastní přípojné vedení nebo přípojné vedení pronajaté od jiného poskytovatele.

Zřízení přípojky č. 2 a poskytování služby připojení k internetu s následujícími parametry:

- garantovaná přenosová rychlost download 40MB/s – upload 10MB/s;
- reálná přenosová rychlost přípojky mezi poskytnutým rozhraním služby na straně zadavatele a páteřní sítí poskytovatele služby nikdy neklesne pod 99% požadované rychlosti pro žádný směr přenosu;
- cena za poskytnuté služby nesmí být svázána s objemem přenesených dat (požaduje se tzv. nepočítaná přípojka);
- v případě použití bezdrátové technologie, požaduje zadavatel přenos v bezdrátovém licencovaném pásmu, s garancí dostupnosti 99,5%;
- objem přenesených dat přes přípojku nesmí ovlivňovat rychlost služby v žádném směru, (bez FUP);
- veřejná IP adresa.

Koncový bod přípojky:

- koncovým bodem přípojky bude síťové zakončení Ethernet RJ-45 port na CPE, jež poskytne dodavatel služby;
- síťové zakončení přípojky bude instalováno v budově zadavatele v konkrétní místnosti určené zadavatelem. S jejím umístěním mají dodavatelé právo se seznámit v průběhu prohlídky místa plnění;
- ke zřízení požadovaných přípojek může dodavatel využít vlastní přípojné vedení nebo přípojné vedení pronajaté od jiného poskytovatele.

Popis veřejné hlasové služby

- poskytování veřejných hlasových telefonních služeb, a to prostřednictvím fixní přípojky 2 x BRI ISDN 2 – D (provolba 1x100číselný blok) a 1 x BRI ISDN 2 A, přičemž zadavatel nepřipouští použití jiné technologie;
- zadavatel požaduje, aby tato přípojka byla zabezpečena pro připojení vlastní pobočkové telefonní ústředny.
- Zadavatel požaduje přípojku se zakončením NT

Koncový bod přípojky

- koncovým bodem digitální přípojky bude síťové zakončení (Network Terminator – NT) bez vestavěného zdroje pro omezené napájení připojených koncových zařízení objednatel;
- síťové zakončení přípojky bude instalováno v budově objednatel v konkrétní místnosti určené objednatel. S jejím umístěním mají dodavatelé právo se seznámit v průběhu prohlídky místa plnění;

- ke zřízení požadované přípojky může dodavatel využít vlastní přípojně vedení nebo přípojně vedení pronajaté od jiného poskytovatele;
- odchází volání budou vedena přímo, prostřednictvím připojení do sítě dodavatele;
- zadavatel požaduje zabezpečit na přípojce pro pobočkovou ústřednu přímou provolbu z veřejné telefonní sítě na pobočkové linky.

Základní hlasové služby

Objednatel požaduje, aby prostřednictvím telefonní přípojky měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným dodavatelem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně zadavatel hodlá nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- volání v rámci hlavního města Prahy – místní;
- volání do ostatních krajů na území České republiky – dálková;
- volání do sítí mobilních operátorů v České republice;
- volání na tísňová čísla;
- mezinárodní volání do pevných i mobilních sítí;
- volání do neveřejných telefonních sítí;
- volání do sítí jiných poskytovatelů telekomunikačních služeb;
- přenos faxů a dat v hovorovém pásmu;
- volání na „barevné linky“;
- volání na informační služby a objednávání služeb.

Čl. III.

Cena a platební podmínky

1. Celková cena za dobu sjednanou v této smlouvě tj. do 30. 9. 2018 za poskytování služeb elektronických komunikací byla stanovena na základě nabídky podané Poskytovatelem na veřejnou zakázku a činí 1 025 000,-Kč bez DPH (slovy: jedenmiliondvacetpěttisíc), DPH ve výši 21% činí 215 250,-Kč (slovy: dvěstěpatnácttisícdvěstěpadesát) a cena včetně DPH činí 1 240 250,- Kč (slovy: jedenmiliondvěstěčtyřicettisícdvěstěpadesát) (dále jen „**celková cena**“). Ceny byly stanoveny v roce 2015 při výběrovém řízení – dle výzvy k podání nabídky.
2. Ceny za jednotlivé položky v souladu se zadávací dokumentací a nabídkou podanou Poskytovatelem na Veřejnou zakázku jsou uvedeny v **příloze č. 2** této Smlouvy (dále jen "**Položková cena**"), která je její nedílnou součástí.
3. Skutečná cena za poskytování služeb elektronických komunikací se stanoví jako součet všech Položkových cen a jednotek odebraných Objednatelem za příslušné fakturační období (dále jen "**Cena**").
4. Celková cena dle bodu 1. za poskytování služeb elektronických komunikací je pevná a konečná a jsou v ní zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním dle této Smlouvy. Poskytovatel tak není oprávněn požadovat jakékoliv navýšení Ceny (s výjimkou případu změny zákonné sazby DPH) a garantuje Objednateli smlouvenou Cenu za celý předmět této Smlouvy. Součástí Ceny jsou také veškeré úpravy poskytování služeb elektronických komunikací související s jakýmkoliv zákonnými požadavky v návaznosti na přijaté legislativní změny.
5. Úhrada Ceny za skutečně poskytnuté služby bude probíhat jednou měsíčně vždy zpětně za příslušný kalendářní měsíc na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem.
6. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené platnou a účinnou legislativou České republiky, a to minimálně:
 - označení Objednatele včetně adresy sídla, IČ, DIČ;
 - označení Poskytovatele včetně adresy sídla, IČ, DIČ; razítko a podpis Poskytovatele.
7. Uzavřením této Smlouvy Poskytovatel vyjadřuje a potvrzuje, že Cena je stanovena správně a dostatečně. Cena zahrnuje splnění veškerých povinností Poskytovatele, nákladů Poskytovatele a všechny věci, práva a činnosti nezbytné pro řádné poskytování služeb elektronických komunikací a dále odstranění veškerých případných vad, dále viz ustanovení Všeobecných a provozních podmínek.
8. Poskytovatel před uzavřením této Smlouvy přezkoumal a prověřil možnosti a podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a potvrzuje, že poskytování služeb elektronických komunikací lze za Cenu a stanovených podmínek provést tak, aby spolehlivě sloužily požadovanému účelu.

1. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli cenu za služby elektronických komunikací do 30 dnů ode dne vystavení daňového dokladu. Datum vystavení daňového dokladu je zároveň dnem odeslání daňového dokladu prostřednictvím datové schránky, doporučeným dopisem zaslaným k rukám kontaktní osoby, či jiným způsobem, předem domluveným oběma Smluvními stranami.

Čl. IV.

Doba, místo a způsob plnění

1. Poskytovatel bude poskytovat služby elektronických komunikací **do 30 dnů od** podpisu smlouvy oběma smluvními stranami za podmínek stanovených touto smlouvou do 30. 9. 2018.
2. Poskytovatel zahájí poskytování služby elektronických komunikací **do 30 dnů od** podpisu smlouvy v souladu se závazným harmonogramem předloženým poskytovatelem v nabídce podané na veřejnou zakázku.
3. Místem plnění dle této Smlouvy je budova Středočeského kraje na adrese Husova 19/229, Praha 1.

Čl. V.

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy za podmínek stanovených touto Smlouvou, a to vždy s maximálně možným vynaložením odborné péče.
2. Poskytovatel se zavazuje na základě písemného požadavku Objednatele informovat bez zbytečného odkladu Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků Smluvních stran, a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování Objednatele ve věcech této Smlouvy.
3. Poskytovatel je vždy povinen při poskytování plnění dle této Smlouvy postupovat s odbornou péčí a v souladu se svými povinnostmi stanovenými touto Smlouvou a v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
4. Poskytovatel se zavazuje svou činnost uskutečňovat v souladu se zájmy Objednatele a při veškeré své činnosti dbát na dobré jméno Objednatele a nedopustit se jednání, které by mohlo dobré jméno Objednatele jakkoliv ohrozit nebo poškodit.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy svými zaměstnanci, popřípadě i jinými za tímto účelem pověřenými osobami. Poskytovatel je povinen zajistit, aby osoby, které použije, byly písemně zavázány k tomu, aby svou činnost vykonávaly za respektování všech ustanovení tak, jak jsou pro Poskytovatele sjednána v této Smlouvě.
6. Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli prokázanou škodu, která mu vznikne při realizaci této Smlouvy v případě, že poskytované plnění se ukáže být nedostatečné, neúplné a/nebo v rozporu s touto Smlouvou či s právními předpisy. Pro tento případ má Objednatel právo od této Smlouvy odstoupit. Poskytovatel se zavazuje postupovat při poskytování služeb dle této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy České republiky, které bude interpretovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí a při vynaložení veškeré odborné péče.
7. Poskytovatel tímto prohlašuje, že mu nejsou známy žádné okolnosti, které by bránily uzavření této Smlouvy a plnění závazků z ní vyplývajících.
8. Poskytovatel prohlašuje, že má veškerá povolení a/nebo souhlasy či jakákoliv jiná rozhodnutí nezbytná pro řádné plnění jeho povinností vyplývajících z této Smlouvy.
9. Poskytovatel tímto prohlašuje, že dle jeho informací s ním nebylo zahájeno insolvenční řízení, není v úpadku, ani nelze dle jeho informací tyto skutečnosti očekávat.
10. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel na shora uvedené prohlášení a závazky spoléhá a bere je do úvahy při uzavírání této Smlouvy.
11. Další práva a povinnosti jsou uvedeny ve Všeobecných a provozních podmínkách společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy.

Čl. VI.
Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků Poskytovatele.
2. Objednatel poskytne Poskytovateli veškerou součinnost, která se v průběhu plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy projeví jako potřebná pro toto plnění.
3. Objednatel má právo kdykoliv kontrolovat průběh poskytování služeb elektronických Poskytovatel je povinen toto právo Objednateli bez odkladu zajistit.
4. Další práva a povinnosti jsou uvedeny ve Všeobecných a provozních podmínkách společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

Čl. VII.
Oprávněné osoby

1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat každou Smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Pro účely této Smlouvy se má za to, že Oprávněnými osobami jsou následující osoby:

za Objednatele:

Ing. Zdeňka Staňková, tel: 257 280 601; e-mail: stankovaz@kr-s.cz

Bc. Karel Kulhavý, tel: 257 280 405; e-mail: kulhavy@kr-s.cz

za Poskytovatele:

Bc. Kamila Šikalová, tel: +420 606 22 32 66, e-mail: sikalova@dhtcz.eu

Martin Šikal, tel: +420 602 355 462, email: sikal@dhtcz.eu

2. V případě změny oprávněné osoby musí být o této skutečnosti druhá Smluvní strana písemně informována bez zbytečného odkladu. Účinnost změny nastává okamžikem doručení písemného oznámení příslušné Smluvní straně.

Čl. VIII.
Odpovědnost za škodu

1. Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku neúplného, věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany.
3. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé Smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále že by v době vzniku takovou překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti a/nebo vznikla z důvodů jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
4. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
5. Každá ze Smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

6. Poskytovatel není odpovědný a nenese odpovědnost za funkčnost koncových zařízení v majetku Objednatele. Pokud některé z koncových zařízení není a nebude v souladu s užíváním služby, bude Objednatel písemně upozorněn a vyzván k nápravě.
7. Takto zasláné písemné upozornění se považuje za doručené okamžikem doručení písemného oznámení Objednateli do datové schránky.
8. Objednatel se zavazuje tuto nápravu sjednat co nejrychleji a informovat o termínu nápravy Poskytovatele. Po dobu nápravy ze Strany Objednatele nenese Poskytovatel odpovědnost za věci související.
9. Ujednání Odpovědnosti za škodu a náhrada škody jsou dále uvedeny ve Všeobecných a provozních podmínkách společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy.

Čl. IX.

Smluvní pokuty a odstoupení od smlouvy

2. V případě, že Poskytovatel nezhájí v souladu s Článkem IV. této Smlouvy poskytování služeb elektronických komunikací a dále v nich řádně nepokračuje ani do 40 (slovy: čtyřiceti) dnů od podpisu této Smlouvy, má Objednatel právo na uhrazení smluvní pokuty ve výši 1 000,- Kč za každý, byť započatý, den prodlení. Objednatel má v tomto případě právo od této Smlouvy odstoupit.
3. V případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním plnění vymezeného v Článku I. Smlouvy či nebudou poskytovány ve smlouveném rozsahu a kvalitě, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý, byť započatý, den prodlení.
4. V případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle Článku XII. této Smlouvy, má Objednatel právo na uhrazení smluvní pokuty ve výši 5 000,- Kč pro každý jednotlivý případ.
5. Smluvní pokuta je splatná na základě doručení faktury vystavené Objednatelem. Faktura musí obsahovat náležitosti dle příslušných právních předpisů a její splatnost je 15. (slovy: patnáct) dní ode dne jejího doručení druhé Smluvní straně prostřednictvím datové schránky, doporučeným dopisem zasláným k rukám kontaktní osoby, či jiným způsobem, předem domluveným oběma Smluvními stranami.
6. Vznikem nároku na smluvní pokutu, jejím vyúčtováním ani zaplacením není dotčen nárok Objednatele na úhradu vzniklé škody způsobené prodlením či porušením povinností v prokázaném rozsahu.
7. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením druhé Smluvní strany s plněním jejích závazků.
8. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné Smluvní strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná Smluvní strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále jestliže nelze rozumně předpokládat, že by překážku mohla předvídat při postupu s odbornou péčí. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná Smluvní strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, po kterou trvá překážka podle předchozích vět tohoto odstavce.
9. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí a veškeré odborné péče k odvrácení, a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
10. Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě jejího podstatného porušení ze strany Poskytovatele. Za takové podstatné porušení bude považováno zejména jakékoliv porušení povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy a její nesplnění ani v dodatečně lhůtě poskytnuté ze strany Objednatele. Objednatel se v této souvislosti zavazuje, že taková dodatečná lhůta bude vždy stanovena na základě povahy porušení a s přihlédnutím k možnostem Poskytovatele, které lze k přihlédnutím ke všem okolnostem spravedlivě očekávat.
11. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a Všeobecných a provozních podmínek, týkající se smluvních pokut, ochrany informací, náhrady škody a ustanovení týkajících se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že trvají i po odstoupení.

Čl. X. Trvání smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, ve smyslu čl. III. odst. 1 této smlouvy.
2. Platnost této Smlouvy může být předčasně ukončena:
 - a) písemnou dohodou Smluvních stran;
 - b) odstoupením od Smlouvy. Odstoupením od Smlouvy se rozumí odstoupení z těchto důvodů:
 - druhá smluvní strana po dobu delší než 15 kalendářních dnů neplní své povinnosti vyplývající z této Smlouvy nebo Všeobecných a provozních podmínek společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o.
 - podstatně poruší ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných a provozních podmínek společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o.. Za podstatné porušení se pro účely odstoupení rozumí zejména:
 - Poskytovatel opakovaně neplní své povinnosti vyplývající z této Smlouvy, na které byl písemně upozorněn;
 - Účastník opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo zařízení Poskytovatele v rozporu s podmínkami sjednanými ve Všeobecných a provozních podmínkách společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o.
 - c) výpovědi ze strany Objednatele z důvodů dohodnutých v této smlouvě s výpovědní lhůtou v délce 2 (slovy: dva) měsíce. Výpovědní lhůta počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
 - d) Výpovědi ze strany Poskytovatele z důvodů dohodnutých v této smlouvě s výpovědní lhůtou v délce 3 (slovy: tři) měsíce. Výpovědní lhůta počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
3. Objednatel může tuto Smlouvu vypovědět Poskytovateli ve lhůtách dle Článku X. odstavce 2. z těchto důvodů:
 - a) Poskytovatel není schopen poskytovat jakoukoli ze Služeb uvedených v č. II. této Smlouvy Objednateli, a to ode dne, kdy Poskytovatel písemně prohlásí Objednateli, že není schopen jakoukoli z uvedených Služeb poskytovat, nebo
 - b) Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím jakékoli ze Služeb uvedených v č. II. této Smlouvy Objednateli po dobu delší než 15 kalendářních dnů
4. Poskytovatel může tuto Smlouvu vypovědět Objednateli z důvodu, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury Poskytovateli za poskytnutí služeb elektronických komunikací déle než 2 (slovy: dva) měsíce ode dne jejího odeslání prostřednictvím datové schránky Objednateli, byl na její neuhrazení písemně Poskytovatelem upozorněn spolu s možným důsledkem výpovědi této Smlouvy a po tomto upozornění ji do jednoho týdne neuhradil.
5. V případě důvodu výpovědi ze strany Objednatele, který není dohodnut v této Smlouvě nebo bez udání důvodů, má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši 35% z celkové ceny, bez DPH, sjednané v této Smlouvě, uvedené v čl. III, odst. 1..
6. Smluvní pokuta je splatná do 15. dnů od vystavení daňového dokladu.
7. Uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu skutečné škody.
8. Jakýkoli úkon vedoucí k ukončení této Smlouvy musí být učiněn v písemné formě a je účinný okamžikem jeho doručení druhé straně. Zákonné důvody nejsou shora uvedeným dotčeny.

Čl. XI. Ostatní ujednání

1. „Poskytovatel není oprávněn postoupit jakákoli svá práva z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně. Jakékoliv ujednání učiněné v rozporu s tímto ustanovením je neplatné.“
2. Smluvní strany se výslovně a neodvolatelně dohodly, že Poskytovatel je oprávněn započíst jakékoli své pohledávky za Objednatele proti pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem z této Smlouvy pouze na základě vzájemné písemné dohody.
3. V případě, že je předmět plnění či jakákoliv jeho část plněna prostřednictvím subdodavatele, je Poskytovatel zavázán, jako by plnil sám.

4. Poskytovatel se zavazuje, že dostane-li se v průběhu plnění této Smlouvy do kontaktu s osobními údaji, bude je ochraňovat a nakládat s nimi v souladu s příslušnými právními předpisy. Smluvní strany se v případě kontaktu s osobními údaji, který bude spadat pod režim zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zavazují uzavřít dodatek k této Smlouvě spočívající v dohodě o zpracování takových osobních údajů.
5. Smluvní strany jsou povinny všechny dokumenty a účetní doklady, které se týkají realizace této Smlouvy na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku, uchovat a archivovat nejméně po dobu 10 let po ukončení této realizace. Tato lhůta začíná běžet 1. ledna následujícího kalendářního roku poté, kdy byla Poskytovateli vyplacena závěrečná platba.
6. Reklamacce se řídí dokumentem Reklamační řáde společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o., který je přílohou č. 3 této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že v případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy, Všeobecnými a provozními podmínkami služeb elektronických komunikací a zadávací dokumentací tj. Výzva k podání nabídky se přednostně ustanovení uplatní v tomto pořadí:
 - Smlouva
 - Všeobecné a provozní podmínky služeb elektronických komunikací
 - Zadávací dokumentace tj. Výzva k podání nabídky

Čl. XII.

Ochrana informací

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které si sdělily v rámci uzavírání a plnění této Smlouvy, dále informace, tvořící její obsah a informace, které si sdělí nebo jinak vyplynou i z jejího plnění, zůstanou dle jejich vůle utajeny (dále jen „Důvěrné informace“).
2. Smluvní strany se dohodly, že tyto informace nikomu neprozradí a přijmou taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy
 - a) mají Smluvní strany této Smlouvy opačnou povinnost stanovenou zákonem; a/nebo
 - b) takové informace sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti; a/nebo
 - c) se takové informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku.
3. Vyjma výše uvedeného se Poskytovatel zavazuje, že bude chránit a utajovat před třetími osobami skutečnosti tvořící obchodní tajemství, Důvěrné informace a jiné skutečnosti, které mu byly poskytnuty v rámci smluvního vztahu s Objednatelem nebo při běžném obchodním styku. Smluvní strany sjednávají, že Důvěrnými informacemi jsou veškeré Objednatelem poskytnuté informace, podklady a dokumenty, pokud nejsou běžně dostupné ve veřejných zdrojích (např. obchodní rejstřík). Tím není dotčeno ustanovení odstavce 6. níže.
4. Pokud je sdělení Důvěrných informací třetí osobě nezbytné pro plnění závazků Poskytovatele vyplývajících mu z této Smlouvy, může Poskytovatel tyto Důvěrné informace poskytnout pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele a za předpokladu, že tato třetí osoba před započatím činnosti písemně potvrdí svůj závazek zachování mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací ze strany této třetí osoby, je za toto porušení odpovědný v plném rozsahu Poskytovatel.
5. V případě uplatnění smluvních sankcí a náhrady škody není dotčena hmotná a trestní odpovědnost fyzických osob, které za Poskytovatele jednaly a závazek mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací nedodržely.
6. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v GINISU vedeným Objednatelem, který obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum nabytí její účinnosti, dobu její platnosti a u ukončených smluv také datum skončení smluvního vztahu.

Čl. XIII.

Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti Smluvních stran v této Smlouvě neupravené a z této Smlouvy vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění.
2. Smlouva je vyhotovena v 5 stejnopisech, z nichž 2 obdrží Poskytovatel a 3 Objednatel.

3. Podmínky sjednané v této Smlouvě, dohodnutá práva a povinnosti Smluvních stran, stejně jako dobu, na kterou se Smlouva uzavírá nebo jakékoliv změny, lze měnit pouze písemnými a vzestupně číslovanými dodatky k této Smlouvě.
4. Nastanou-li u některé ze Smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy, je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně, jinak se těchto skutečností nemůže daná strana dovolávat.
5. Smluvní strany vynaloží veškeré úsilí, aby všechny spory, které vyplynou z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, byly urovnány především oboustrannou dohodou. Sdělení o existujících neshodách, případně rozporech se Smlouvou, bude zasláno písemně doporučeným dopisem druhé straně.
6. Jestliže po 30 dnech od zaslání dopisu podle odstavce 7. tohoto Článku této Smlouvy Smluvní strany nebyly schopny dohodou smluvní spor vyřešit, může jedna nebo druhá Smluvní strana požádat, aby spor mezi Smluvními stranami byl řešen soudně.
7. Jakákoliv oznámení ve smyslu ustanovení této Smlouvy, která má předat jedna strana druhé, mohou být předána osobně nebo zaslána doporučeně poštou. Doručovací adresy jsou uvedeny v záhlaví této Smlouvy. Změna adresy musí být neprodleně písemně oznámena druhé straně.
8. Pokud kterékoli ustanovení této Smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným rozhodnutím příslušného orgánu, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této Smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. Obě Smluvní strany se zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a hospodářským významem co nejbližší ustanovení této Smlouvy, jež má být nahrazeno.
9. Pokud není uvedeno jinak, ceny v této Smlouvě jsou uvedeny včetně DPH.
10. Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že tato Smlouva byla uzavřena na základě vzájemné dohody a to svobodně, vážně a určitě, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek jakéhokoli druhu a na důkaz toho Smluvní strany připojují své podpisy.
11. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami.
12. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří přílohy:

- Příloha č. 1: Technická specifikace poskytovaných služeb elektronických komunikací
Příloha č. 2: Položková cena
Příloha č. 3: Všeobecné a provozní podmínky služeb elektronických komunikací
Příloha č. 4: Ceník služeb společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o.

V Benátkách nad Jizerou, dne 29. dubna 2015

POSKYTOVATEL
D-H-T SYSTEMS s.r.o.

D-H-T SYSTEMS s.r.o.
tel.: 326 220 002 Mobil: 739 588 707
Dražická 536, 294 71 Benátky nad Jizerou
IČ: 273 957 740
e-mail: info@dh-ts.cz
www.dh-ts.eu

Bc. Kamila Šikalová
jednatel

V Praze, dne 05-06-2015

OBJEDNATEL
Středočeský kraj



Ing. Zuzana Moravčíková,
náměstkyně hejtmána pro oblast investic
a veřejných zakázek

Specifikace Služeb k smlouvě č. evidenční číslo: S-4857/KŘÚ/2015

Specifikace služeb – příloha 1.

1. Parametry služby, předmět smlouvy:

Služba připojení k Internetu, tarif D-H-T PROFESIONAL NET 10 Mbps/ 10Mbps MW agregace 1:1

Služba poskytuje garantované, symetrické a neomezené připojení MW spojem k Internetu a k síti poskytovatele.

Zahrnuje plný přístup k Internetu s celkovou garantovanou propustností s agregací 1:1 10240 kb/s, tj. 10240 kb/s download a 10240 kb/s upload bez omezení množství přenášených dat. pro download i upload, veřejné IP adres, dle požadavků zákazníka. Dostupnost služeb 99,5%, zakončení na CPE RJ-45 .

2. Parametry služby, předmět smlouvy:

Služba připojení k Internetu, tarif D-H-T PROFESIONAL NET 40 Mbps/ 10Mbps MW agregace 1:1

Služba poskytuje garantované, symetrické a neomezené připojení MW spojem k Internetu a k síti poskytovatele.

Zahrnuje plný přístup k Internetu s celkovou garantovanou propustností s agregací 1:1 40960 kb/s, tj. 40960 kb/s download a 10240kb/s upload bez omezení množství přenášených dat. pro download i upload, veřejné IP adres, dle požadavků zákazníka. Dostupnost služeb 99,5%, zakončení na CPE RJ-45.

3. Parametry služby, předmět smlouvy

Fixní přípojka 2X BRI ISDN D zakončená NT

4. Parametry služby, předmět smlouvy

Fixní přípojka 1X BRI ISDN A zakončená NT

5. Parametry služby, předmět smlouvy

Provolbová blok čísel 1X 100 čísel

6. Cena a splatnost

Paušální měsíční cena za služby bod 1 až 522 456 Kč bez DPH/kalendářní měsíc

Splatnost faktury je 30 dní od odeslání daňového dokladu.

7. Hovorné na linkách ISDN

V ceně měsíčního paušálu není zahrnuto hovorné. Hovorné je samostatná položka daňového dokladu.

Hovorné bude účtováno dle skutečných spojení Objednatele za příslušný kalendářní měsíc.

Upozornění: Veškeré ceny jsou vedeny bez DPH, za zúčtovací období jednoho měsíce.

Splatnost faktury je 30 dní od vystavení daňového dokladu.

8. Místo umístění koncového bodu:

Husova Ulice19/229, Praha 1

9. Zákaznické centrum:

Hlášení poruch:

Telefonní čísla v případě poruchy:

326 222222

Fax:

326 220 010

E-mail: poruchy@vpns.cz

Položková cena Služeb ke smlouvě č. evidenční číslo: S-4857/KŘÚ/2015

Specifikace služeb – příloha 2.

1. Parametry služby, předmět smlouvy:

Služba připojení k Internetu, tarif D-H-T PROFESIONAL NET 10 Mbps/ 10Mbps MW agregace 1:1

Paušální měsíční cena za služby6999 Kč bez DPH/kalendářní měsíc
Jednorázová cena za zřízení služby 1 Kč bez DPH

2. Parametry služby, předmět smlouvy:

Služba připojení k Internetu, tarif D-H-T PROFESIONAL NET 40 Mbps/ 10Mbps MW agregace 1:1

Paušální měsíční cena za služby13 273 Kč bez DPH/kalendářní měsíc
Jednorázová cena za zřízení služby 1 Kč bez DPH

3. Parametry služby, předmět smlouvy

Fixní přípojka 2X BRI ISDN D zakončená NT

Paušální měsíční cena za služby 1 390 Kč bez DPH/kalendářní měsíc
Jednorázová cena za zřízení služby 1 Kč bez DPH

4. Parametry služby, předmět smlouvy

Fixní přípojka 1X BRI ISDN A zakončená NT

Paušální měsíční cena za služby 695Kč bez DPH/kalendářní měsíc
Jednorázová cena za zřízení služby 1 Kč bez DPH

5. Parametry služby, předmět smlouvy

Provolbová blok čísel 1X 100 čísel

Paušální měsíční cena za služby99 Kč bez DPH/kalendářní měsíc
Jednorázová cena za zřízení služby 1 Kč bez DPH

6. Hovorné na linkách ISDN

V ceně měsíčního paušálu není zahrnuto hovorné. Hovorné je samostatná položka daňového dokladu.
Hovorné bude účtováno dle skutečných spojení Objednatele za příslušný kalendářní měsíc.

Bc. Kamila Šikalová Dis.
Jednatel společnosti

D-H-T SYSTEMS s.r.o.
tel.: 326 220 002 Mobil: 739 588 727
Dražická 536, 294 71 Benátky nad Jizerou
IČO: 273 95 740
e-mail: info@dh-ts.cz
www.dhtcz.eu

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné podmínky stanovují podmínky služeb elektronických komunikací, dále jen „Všeobecné podmínky“, upravují poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a souvisejících služeb, za nichž společností D-H-T SYSTEMS s.r.o. poskytuje služby, a dále též související otázky a postupy.
2. Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na služby poskytované společností D-H-T SYSTEMS s.r.o. Veřejně dostupné služby:
 - a) Pronájem okruhů
 - b) Veřejně pevná síť elektronických komunikací
 - c) Ostatní hlasové služby
 - d) Služby přístupu k síti Internet
 - e) Služby přenosu dat.
3. Pojmy definované v těchto Všeobecných podmínkách mají shodný význam ve všech Smluvních dokumentech, není-li v některém z nich výslovně stanoven opak.

II. Definice pojmů

- 2.1 „**Ceník služby**“ je písemný dokument vymezující cenu za poskytované Služby, Koncová zařízení, servisní práce.
- 2.2 „**Díličí smlouvou**“ se rozumí díličí smlouva o poskytování jednotlivé Služby, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem na základě Rámcové smlouvy/ Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi shodnými smluvními stranami. Za Díličí smlouvy se pro účely těchto Všeobecných podmínek a ostatních Smluvních dokumentů považují jednotlivé Technické specifikace.
- 2.3 „**Elektronické komunikační zařízení**“ je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálu prostřednictvím elektromagnetických vln.
- 2.4 „**Koncovým zařízením**“ se rozumí výrobek nebo jeho důležitá část, umožňující komunikaci, určený k připojení přímo nebo nepřímo ke Koncovému bodu na rozhraní Sítě. Prostřednictvím Koncového zařízení Uživatel (Účastník) využívá poskytované Služby. Koncové zařízení patří mezi Elektronická komunikační zařízení.
- 2.5 „**Koncový bod**“ je místo, kde Účastník odeberá Službu
- 2.6 „**Kontaktní osoba**“ smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Rámcové smlouvy/ Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a jednotlivých Technických specifikací, a je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování Služby podle Rámcové smlouvy/ Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a jednotlivých Technických specifikací.
- 2.7 „**Místo účastníka**“ je prostor určený Účastníkem ve Smluvních dokumentech pro instalaci Elektronického komunikačního zařízení. Tento prostor musí po celou dobu poskytování Služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a bez písemného souhlasu Poskytovatele nemůže být měněn. V případě, že Místo účastníka je ve vlastnictví třetí osoby, je předpokladem pro instalaci Elektronických komunikačních zařízení a zřízení Služby to, že Účastník získá a předloží dokumenty dosvědčující jeho právo toto místo užívat (včetně instalace Elektronických komunikačních zařízení a využívání Služby). Pokud je Elektronické komunikační zařízení umístěno v prostorách Poskytovatele, nese zodpovědnost za Místo účastníka Poskytovatel.
- 2.8 „**Oprávněný zástupce**“ smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci. Oprávněný zástupce je uveden ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, a pokud není určeno jinak, podkládá se za oprávněného zástupce osoba dle §161, zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.
- 2.9 „**Oprávněné přerušení**“ poskytování Služby je takové přerušení v nepřetržitém poskytování Služby, ke kterému došlo:
 - a) z důvodu výskytu a odstraňování poruchy, která vznikla na straně Účastníka nebo proto, že Účastník neposkytl Poskytovateli pro odstranění poruchy veškerou potřebnou součinnost;
 - b) z důvodu vyplývajících z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí příslušného správního orgánu;
 - c) poškozením nebo poruchou funkčnosti Koncového zařízení z důvodu na straně Účastníka, tím, že Místo účastníka nesplnilo stanovené podmínky nebo tím, že Účastník porušil svoji povinnost stanovenou ve Smluvních dokumentech;
 - d) z důvodu jednání, nedbalosti či opomenutí Účastníka, které může ovlivnit rádný provoz či bezpečnost Sítě nebo je v rozporu se Smluvními dokumenty a/nebo platnými právními předpisy;
 - e) z důvodu prodlení Účastníka se zaplacením ceny za takovou Službu i poté, co mu byl poskytnut dodatečný druhý termín náhradního plnění.
- 2.10 „**Parametry služby**“ jsou parametry provozu Služby. Povolené meze jejich hodnot při provozu Služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení odborných organizací příslušných podle jednotlivých druhů Služeb, pokud není mezi stranami dohodnuto jinak. Parametry služby jsou uvedeny v Technické specifikaci.
- 2.11 „**Popis služby**“ je písemný dokument obsahující specifické technické a další podmínky pro poskytování konkrétního druhu Služby. Popis služby tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 2.12 „**Porucha**“ je nedostupnost Služby, omezení, přerušení, změny nebo nepravdivost jejího poskytování nebo provozu, při němž jsou hodnoty Parametru služby nižší než povolené meze. Poruchou vzniklou na straně Účastníka se rozumí jakákoliv porucha v poskytování Služby, ke které došlo porušením povinností Účastníka stanovené Smluvními dokumenty.
- 2.13 „**Poskytovatel**“ společnost D-H-T SYSTEMS s.r.o., se sídlem Dražická 536, 294 71 Benátky nad Jizerou, IČO: 273 95 740, zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 110381, která je držitelem osvědčení o oznámení komunikační činnosti č. 680, vydaného Českým telekomunikačním úřadem k zajišťování sítě elektronických komunikací a poskytování služeb elektronických komunikací.
- 2.14 „**Prvním dnem**“ se rozumí první den následující po dni předání Služby případně následující den po dni ukončení zkušební doby, byla-li tato sjednána v Zvláštním ujednání nebo Technické specifikaci.
- 2.15 „**Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací**“ se rozumí rámcová smlouva o poskytování Služeb, uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem fyzickou osobou, osobou nepodnikající. Rámcovou smlouvou se rozumí vlastní rámcová smlouva včetně příloh, které jsou její nedílnou součástí. Poskytovatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Rámcovou smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.16 „**Sítí**“ se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí síť elektronických komunikací zajišťovaná Poskytovatelem.
- 2.17 „**Službou**“ se pro účely těchto Všeobecných podmínek rozumí služba a/nebo více služeb specifikovaných ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací nebo v Technické specifikaci.

2.18 „**Služba elektronických komunikací**“ je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálu po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálu po sítích elektronických komunikací.

2.19 „**Smluvními dokumenty**“ se rozumí veškeré dokumenty a ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které upravují poskytování Služeb, zejména Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, Technické specifikace (Dílčí smlouvy), tyto Všeobecné podmínky atd.

2.20 „**Technická specifikace**“ je Dílčí smlouvou, která obsahuje ujednání stran o poskytování jednotlivých Služeb v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací.

2.21 „**Telefonní síť**“ se rozumí síť, která slouží k poskytování veřejně dostupných telefonních služeb Poskytovatelem.

2.22 „**Telefonní číslo**“ je jednoznačná identifikace účastníka v telefonní síti.

2.23 „**Telefonní hovor**“ je základní telekomunikační služba poskytovaná telefonní sítí. Jedná se o obousměrnou hlasovou komunikaci zpravidla mezi dvěma účastníky prostřednictvím telefonní sítě za pomoci telefonního přístroje.

2.24 „**Technologický celek**“ je Elektronické komunikační zařízení včetně technického zabezpečení (zejména vedení, operačních prostorů a zařízení pro napájení).

2.25 „**Účastníkem**“ je pro účely těchto Všeobecných podmínek fyzická osoba, fyzická podnikající nebo právnická osoba / Objednatel, Oprávněný zástupce/, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací na poskytování Služeb a splňuje všechny podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami / Objednatel, Oprávněný zástupce/.

2.26 „**Uživatel**“ je fyzická, fyzická podnikající nebo právnická osoba, které je poskytována Služba.

2.27 „**Všeobecnými podmínkami**“ se rozumí tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o. a jsou vydány v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., v platném znění.

2.28 „**Výpadek**“ je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné nebo pokud hodnoty Parametru služby dočasně klesnou pod povolené meze.

2.29 „**Vyšší moc**“ se rozumí neodvratitelná událost bránící dočasně nebo trvale v splnění povinností stanovených Smluvními dokumenty, pokud nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky Poskytovatelem odvrácena ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Vyšší mocí je zvláštní právní skutečnost, spočívající v mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události, která způsobí škodu. Jde o okolnost zásadně vylučující odpovědnost. Vyšší mocí je v tomto smyslu např. živelní pohroma, revoluce apod.

2.30 „**Zákaznické centrum**“ je informační středisko Poskytovatele, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny v Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací. Prostřednictvím Zákaznického centra Poskytovatel zajišťuje Účastníkům technickou podporu, přijímá jejich reklamace, zveřejňuje informace o rozsahu poskytovaných Služeb, aktuální seznam Účastníku veřejně dostupné telefonní služby a ceny za poskytované Služby.

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

2.32 „**Zařízení poskytovatele**“ je Elektronické komunikační zařízení dodané Poskytovatelem Účastníkovi za účelem poskytování Služeb.

2.33 „**Zvláštní ujednání**“ je ujednání mezi Poskytovatelem a Účastníkem, které definuje změny oproti standardním ujednáním ve Smluvních dokumentech, nebo specifikují zvláštní pravidla poskytování Služeb.

2.34 „**Přenositelnost čísla**“ se rozumí povinnost umožnit každému účastníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, aby si mohl ponechat telefonní číslo, popř. čísla nezávisle na poskytovateli služeb.

2.35 „**Přenesené telefonní číslo**“ je telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2.36 „**Opouštěným poskytovatelem služby**“ se rozumí podnikatel, poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování služby na přenášeném čísle ukončeno.

2.37 „**Opouštěným operátorem**“ se rozumí podnikatel, zajišťující veřejnou komunikační síť, ze kterého bude číslo přeneseno.

2.38 „**Přejímající poskytovatel služeb**“ je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude přenesením čísla zahájena služba.

2.39 „**Přejímající operátorem**“ se rozumí podnikatel, zajišťující veřejnou komunikační síť, do které je číslo přeneseno.

2.40 „**Objednávka**“ je nabídka k uzavření kupní smlouvy či smlouvy o poskytnutí služby, učiněná dodavateli potenciálním odběratelem.

2.41 „**Referenční databáze přenesených čísel**“ je systém, sloužící jako jediný zdroj platných informací o přenesených telefonních číslech, dostupným způsobem umožňující dálkový přístup.

2.42 „**Provozní podmínky**“ je dokument poskytování služby elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) popisují podmínky zřizování, prováděných změn, provozu a ukončování služeb a závazné postupy, podle nichž postupuje Poskytovatel.

2.43 „**Předávací protokol**“ je písemný dokument obsahující záznamy ořízení či změně služby, závěrečných měřeních zřizované či modifikované Služby a identifikující zařízení Poskytovatele, které bylo předáno Zákazníkovi do užívání v souvislosti se zřizovanou Službou.

2.44 „**Reklamace**“ je uplatnění práv Účastníků a spotřebitelů služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování příslušné Služby a dodaného zboží. Reklamace může směřovat proti rozsahu, kvalitě a ceně poskytované Služby.

2.45 „**Servisní smlouva**“ je dokument, kde jsou stanoveny předem dohodnuté časové intervaly návštěv preventivních kontrol chodu serverů, pracovních stanic a dalších komponentů IT vybavení, za předem domluvenou paušální částku. Rozsah prací je hodně specifický a do velké míry závisí na topologii počítačové sítě.

III. Smluvní dokumenty

1. Služby mohou být Uživateli poskytovány pouze na základě platné a účinné Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a Technické/ých specifikace/í uzavřených s Účastníkem.
2. Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění, č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích).
- 3.

6. Strany mohou Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci, včetně jejích příloh, měnit pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, nestanoví-li Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací jinak.

7. Každá smluvní strana je povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu o změně údajů uvedených ve Smluvních dokumentech a o všech skutečnostech, které jsou způsobilé ovlivnit plnění závazku vyplývajících ze Smluvních dokumentů. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových skutečností.

8. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technická specifikace je uzavřena na dobu určitou.

9. Pokud je ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikaci uvedena doba určitá, Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technická specifikace pozbývá platnosti uplynutím této doby.

Poskytovatel může prodloužit tuto Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci za předpokladu písemného souhlasu Účastníka a to:

- Účastník o to ve lhůtě šesti (6) měsíců před koncem platnosti smlouvy prokazatelně požádá;
- pokud ve lhůtě ne dříve než tři (3) měsíce a ne později než jeden měsíc před koncem platnosti smlouvy Účastník poskytne souhlas s jejím prodloužením.

10. Záznam o poskytnutí souhlasu se po poskytnutí stává nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikaci po celou dobu trvání smluvního vztahu.

III. Práva a povinnosti smluvních stran

Účastník je povinen:

- řádně a včas hradit ceny za poskytované Služby stanovené ve Smluvních dokumentech. V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s deaktivací a reaktivací služby, které uplatňuje formou deaktivčního a reaktivčního poplatku, dle platného Ceníku služeb.
- zajistit, aby Koncové zařízení, které připojuje Účastník v Koncovém bodu k Síti a nejsou v majetku firmy D-H-T SYSTEMS s.r.o. nebo tato zařízení Účastník nezakoupil prostřednictvím D-H-T SYSTEMS s.r.o. jako zařízení schválená provozovatelem k připojení k Síti elektronických komunikací, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy nebo byla opatřena schvalovací značkou. Účastník odpovídá za stav svých Koncových zařízení, která připojuje k Síti;
- uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou Služby, které musel Poskytovatel vynaložit, protože Účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení k zajištění Služby dle Všeobecných a provozních podmínek;
- užívat Služby způsobem, který je v souladu se Smluvními dokumenty a platnými právními předpisy, nezneužívat připojení k Síti zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a jakékoli manipulace s Koncovým zařízením Poskytovatele v Koncovém bodě;
- respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany dalšího počítačového systému (Sítě), pokud je předmětem sjednané Služby zprostředkování přístupu do tohoto počítačového systému (Sítě);
- oznamovat neprodleně Poskytovateli Poruchy (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služby nebo funkčnost Sítě;
- brát na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uskutečněných operací v rámci sítě elektronických komunikací Poskytovatele i mimo ni. Účastník uděluje souhlas s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru;
- vytvořit v Místě Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
 - dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Technické specifikace instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to po dobu trvání Technické specifikace. Účastník se zavazuje uvedená zařízení umístit pouze ve vhodných prostorách;
 - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, instalaci a následně přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;
 - předávat pověřeným osobám Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
 - zajistit součinnost s Poskytovatelem při instalaci, úpravě nebo reinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
- zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby bylo zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené hradí Účastník;
- učinít opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Koncovým zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;
- neprodleně písemně informovat Poskytovatele, o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smluvních dokumentech, a to nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Ihned potom, co Poskytovatel zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané na poslední oznámenou adresu Účastníka, se nepodařilo Účastníkovi doručit z důvodu na straně adresáta/Účastníka, je oprávněn ukončit poskytování Služby a vypovědět Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technickou specifikaci. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu sjednaných cen za poskytnuté Služby;
- zabezpečit Elektronické komunikační zařízení Poskytovatele umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou;
- dodržovat další povinnosti uvedené ve Smluvních dokumentech;
- je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Účastníkem, popř. jeho zástupci či zaměstnanci. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Účastník povinen uhradit vyúčtované částky a to do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Účastníka o zneužití Služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání Služby co nejdříve, nejpozději však do 24 hodin od doručení tohoto oznámení;
- při ztrátě, poškození, odcizení pronajatého/pronajatých, zapůjčeného/zapůjčených koncového/koncových zařízení uhradit Poskytovateli vzniklou škodu;
- po ukončení platnosti Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací vytvořit do čtrnácti (14) dnů podmínky pro demontáž

VŠEOBECNÉ A PROVOZNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

D-H-T SYSTEMS s.r.o., IČO: 273 95 740, se sídlem Dražická 536, 294 71 Benátky nad Jizerou



- u) Koncového zařízení Poskytovatele. Pokud takového podmínky Účastník nevytvoří, má právo Poskytovatel na zaplacení Smluvní pokuty ve výši 15 000,- Kč včetně DPH;
- v) zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, které jsou nezbytnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací smlouvy a Technické specifikace, Všeobecných a provozních podmínek poskytování služeb elektronických komunikací a dalších skutečnostech, které nejsou obecně známy. **K jejich zveřejnění je potřeba písemný souhlas Poskytovatele;**
- w) neposkytovat službu třetí osobě, bez výslovného souhlasu Poskytovatele.

Účastník je oprávněn:

- a. užívat Službu v souladu se Smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy;
- b. navrhnout změnu Rámcové smlouvy, Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické dokumentace;
- c. obracet se s připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum nebo na kontaktní osobu specifikovanou ve Smluvních dokumentech;
- d. uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované ceně;
- e. na požádání si ponechat přidělené telefonní číslo a přenést si jej do sítě jiného poskytovatele, pokud je tento požadavek v souladu se stanovenými legislativními předpisy a normami pro tuto oblast.

Poskytovatel je povinen:

- a. zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty a Technickou specifikací zveřejňovat informace o změnách v rozsahu, kvalitě a cenách veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a to např. prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele, formou oznámení nebo informačních materiálů, které jsou k dispozici v Zákaznickém centru. V případě změny cen kterékoli nebo všech poskytovaných Služeb upozorní, Poskytovatel Účastníka i jiným vhodným způsobem, například zasláním informace společně s vyúčtováním;
- b. zahájit práci na odstranění Poruch bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem;
- c. oznámit v předstihu Účastníkovi změny, závažná omezení a přerušení v poskytování Služby, které jsou Poskytovateli předem známy, a to především z důvodu údržby Sítě. Dojde-li k Výpadku poskytování Služeb, provede Poskytovatel toto oznámení neprodleně poté, kdy se o výše uvedené skutečnosti dozví;
- d. oznámit změnu Popisu služby Účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než jeden (1) měsíc před nabytím účinnosti změny.

2 Poskytovatel je oprávněn:

- a. požadovat po Účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a Technické specifikace;
- b. bez souhlasu Účastníka měnit Všeobecné a provozní podmínky;
- c. bez souhlasu Účastníka měnit Popis služby;
- d. nepřijmout změnu Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technické specifikace požadovanou Účastníkem;
- e. přerušit poskytování Služby pokud jednání, nedbalost či opomenutí Účastníka je způsobí ovlivnit řádný provoz či bezpečnost Sítě nebo je v rozporu se Smluvními dokumenty a/nebo platnými právními předpisy;
- f. omezit nebo přerušit poskytování Služby, pokud je Účastník v prodlení se zaplacením ceny za příslušnou Službu i poté, co mu byl poskytnut dodatečný termín náhradního plnění v souladu s článkem III odst. 1 písm. a) těchto Obecných ustanovení. Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s deaktivací a aktivací služby, které uplatňuje formou deaktivačního a aktivačního poplatku;
- g. omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečněného volání na čísla tísňového volání, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění; Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s deaktivací a aktivací služby, které uplatňuje formou deaktivačního a aktivačního poplatku;
- h. omezit aktivní užívání Služby, s výjimkou uskutečněného volání na čísla tísňového volání, v případě porušení podmínek a to především rozesílání nevyžádané pošty – spamů, šíření virů, spyware, dialerů a jiného software škodícího ostatním uživatelům, i nelegální šíření děl podléhajícím autorskoprávní ochraně. Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s deaktivací a aktivací služby, které uplatňuje formou deaktivačního a aktivačního a poplatku;
- i. regulovat provoz Sítě za účelem ochrany Sítě Účastníka a průběžně kontrolovat způsob využití Služby Účastníkem;
- j. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu i bez předchozího upozornění, má-li k tomu závažné důvody:
 - Provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací
 - Krizové situace dle zákona č. 127/2005 Sb.
 - Písemné oznámení Účastníka o zneužití Služby
 - Vyšší moc či závažné technické či provozní důvody.

IV. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 1) V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smluvních dokumentů pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích omezena pouze na povinnost urychleně odstranit vzniklé závady a přiměřeně snížit cenu v rozsahu odpovídajícím povaze a době trvání závady nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Nemožnost využít Službu pro závadu technického nebo provozního charakteru zahrnuje rovněž nemožnost způsobenou překročením kapacity Sítě nebo její části, opravou a údržbou Sítě nebo její části, apod.
- 2) Poskytovatel neodpovídá:

VŠEOBECNÉ A PROVOZNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

D-H-T SYSTEMS s.r.o., IČO: 273 95 740, se sídlem Dražická 536, 294 71 Benátky nad Jizerou

- a. za škodu, která vznikne jako důsledek oprávněného přerušení poskytované Služby;
 - b. za škodu, která vznikne jako důsledek poruch nebo výpadku Sítě Internet a sítí ostatních operátorů, včetně zahraničních;
 - c. za kvalitu služeb poskytovaných třetími subjekty při použití Sítě;
 - d. za jakýkoliv neoprávněný zásah Účastníka (včetně jeho zaměstnanců a dalších spolupracujících osob) či třetí strany do jakékoli části Sítě;
 - e. škodu způsobenou Vyšší mocí;
 - f. za ušlý zisk ani nemajetkovou újmu;
 - g. jakékoliv škody způsobené v důsledku výpadku Sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.
- 3) V jiných případech, než že Účastník užívá Službu v souladu se Smluvními dokumenty, odpovídá Poskytovatel pouze za škodu, která vznikla v důsledku porušení právních povinností Poskytovatelem. Prokázanou škodu, zaviněnou Poskytovatelem, uhradí Poskytovatel bezplatným poskytnutím Služby ve výši prokázané škody, nejvýše však do částky odpovídající 10 % z pravidelné měsíční ceny předmětné Služby. Pouze v případech, že by náhrada škody měla být poskytnuta po ukončení platnosti / Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, bude náhrada vyplacena v penězích.
 - 4) Účastník je povinen nahradit škodu vzniklou na hmotném majetku Poskytovatele umístěného u Účastníka v Koncovém bodě, která prokazatelně vznikla jeho zaviněním nebo zaviněním Uživatele či dalších osob, které úmyslně nebo z nedbalosti umožnil škodu způsobit. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené Vyšší mocí nebo Poskytovatelem. Poskytovatel má nárok na náhradu škody v plné výši do patnácti (15) kalendářních dnů.
 - 5) Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou Uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání Služby. Poskytovatel má nárok na náhradu škody v plné výši do patnácti (15) kalendářních dnů.
 - 6) Účastník je Poskytovateli odpovědný v plném rozsahu za škodu, která vznikne Poskytovateli i přes předchozí upozornění Poskytovatele o zneužívání Služby a Účastník v tomto jednání nadále pokračuje. Poskytovatel má nárok na náhradu škody v plné výši do patnácti (15) kalendářních dnů.
 - 7) Poskytovatel neodpovídá za vznik Poruch v případech, kdy k těmto Poruchám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka (včetně jeho zaměstnanců, pověřených osob a dalších třetích osob) nebo jiných osob.

V. Reklamacce

- 1) Předmětem reklamacce ze strany Účastníka mohou být rozsah, kvalita Služby a účtovaná cena. Reklamacce se podává prostřednictvím Zákaznického centra, telefonního čísla 326 220 002 a/nebo e-mailem na reklamacce@vpns.cz.
- 2) Reklamacce proti výši vyúčtování je Účastník povinen doručit Poskytovateli písemně do dvou (2) měsíců ode dne doručení příslušného vyúčtování ceny za poskytnutou Službu. Uplatnění Reklamacce proti výši účtovaných cen za Služby poskytované na základě Smluvních dokumentů nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 3) Reklamacce rozsahu a/nebo kvality poskytované Služby je Účastník povinen doručit Poskytovateli písemně do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 4) V případě, že Služba nebyla poskytnuta v kvalitě nebo rozsahu stanoveném Smluvními dokumenty a/nebo dle Technické specifikace, nebo nebyla poskytnuta vůbec, bude odpovídající část zaplacené ceny za vadně poskytnutou Službu započítána na úhradu jiných závazků Účastníka vůči Poskytovateli. Pouze v případě, že by náhrada měla být poskytnuta po ukončení platnosti Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a za předpokladu, že vzájemné závazky smluvních stran jsou vyrovnány, bude náhrada vyplacena v penězích.
- 5) Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacce vyúčtované ceny na rozsah anebo kvalitu Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamacce vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.
- 6) Pokud dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch Účastníka, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny do 30 dnů od vyřízení reklamacce. Poskytovatel má také právo, po písemné dohodě s Účastníkem, tento rozdíl započíst v dalším zúčtovacím období.
- 7) Poskytovatel má právo Účastníkovi vyúčtovat náklady spojené s vyřizováním reklamacce poskytnuté Služby, pokud se zjistí, že vadné plnění nastalo v důsledku porušení Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a Technickou specifikací Účastníkem, z jiných důvodů na straně Účastníka, nebo nenastalo vůbec. Stejně se postupuje i v případě, kdy byla Porucha způsobená třetí osobou z důvodu nedodržení podmínek Smluvních dokumentů ze strany Účastníka.
- 8) Pokud Účastník nesouhlasí s tím, že reklamacce za službu elektronických komunikací byla Poskytovatelem v rámci reklamačního řízení zamítnuta, je oprávněn podat námitku u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu.
- 9) Stížnosti a připomínky Účastníka vztahující se k poskytování Služeb na základě Smluvních dokumentů se přijímají v Zákaznickém centru Poskytovatele, na telefonním čísle 326 220 002 a/nebo e-mailem na info@vpns.cz a jsou vyřizovány v souladu s obecnými závaznými právními předpisy, Reklamačním řádem společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o..

VI. Poruchy a servisní zásahy

- 1) Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Elektronického komunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 2) Poskytovatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý kalendářní rok.
- 3) Poskytovatel odstraní na vlastní náklady Poruchu v poskytování Služby, která vznikne v rámci Sítě Poskytovatele, za předpokladu, že tato Porucha nebyla způsobena ani zaviněna, a to ani z nedbalosti, Účastníkem. Poskytovatel odstraní i Poruchu způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti Účastníkem, a to na náklady Účastníka a za podmínek dohodnutých mezi smluvními stranami zvlášť pro každý případ.
- 4) V případě, že Porucha v rámci Sítě Poskytovatele bude způsobena jednáním třetí osoby, která je ve smluvním vztahu s Účastníkem, je Účastník povinen dát Poskytovateli k dispozici všechny potřebné dokumenty pro uplatnění jeho nároku vůči této třetí osobě.
- 5) Poruchu Služby elektronických komunikací Poskytovatel odstraní nejpozději do 24 hodin od nahlášení.
- 6) Poruchu v poskytování Služby je Účastník povinen ohlásit bez zbytečného prodlení na telefonním čísle, 326 220 002, Poskytovatele a v ohlášení uvést:
 - identifikaci Účastníka;
 - identifikaci služby;
 - popis Poruchy, včetně údajů o Koncovém zařízení, na kterém se Porucha projevuje;

- čas, kdy se Porucha projevila;
 - kdo činí ohlášení Poruchy;
- 7) Účastník ohlásí Poruchu teprve poté, co ověří, že Porucha není na jeho straně, nebo zjistí-li, že takovou Poruchu není schopen sám odstranit.
 - 8) Pokud bude zjištěno při odstraňování Poruchy, že tato Porucha není na Síti, ale je lokalizována na Koncovém zařízení Účastníka, které je v majetku Účastníka, má Poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.
 - 9) Přerušování napájení jakéhokoliv zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Poruchu ve smyslu těchto Obecných ustanovení Smlouvy.
 - 10) Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu na Koncovém zařízení Poskytovatele zpřístupnění všech prostor a místností objektu Účastníka, kde se toto Koncové zařízení nachází, čas, který servisní pracovníci Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Poruchy a Účastník je povinen čas strávený čekáním uhradit dle platného Ceníku služeb.
 - 11) Pokud z důvodu nepřístupnosti objektu Účastníka pro servisní zásah vzniknou Poskytovateli další výdaje (například nutností opakování výjezdu k opravě, dodatečné náklady na opravu spojené s časovou prodlevou apod.), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka. Nárok Poskytovatele požadovat náhradu vzniklé škody, není tímto ustanovením dotčen.

VI. Zřizování bodu Služby

- 1) V souvislosti s připojením k Síti zřídí Poskytovatel v Místě Účastníka Koncový bod.
- 2) Za den zřízení Služby, je považován den uvedený na předávacím protokolu. Pokud není Služba předána předávacím protokolem, považuje se za den zřízení Služby den, od kterého byla Služba Uživatelem využívána.
- 3) Pokud Účastník neumožní Poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení Služby ve smluvném čase, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 6 050,- Kč včetně DPH a cestovné – výjezd servisního technika.
- 4) Doba prodloužení při předání Služby z důvodů na straně Účastníka (zejména neposkytnutí součinnosti, nesplnění podmínek specifikovaných v těchto Všeobecných a provozních podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací nebo zapříčiněná třetími osobami zajišťujícími činnosti k jejichž provedení je dle Smluvních dokumentů zavázán Účastník) se nepočítá do doby zřízení Služby.
- 5) Pokud Účastník po podpisu Technické specifikace a před zřízením Služby požaduje posun data zřízení Služby na pozdější datum nebo pokud neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby, je povinen Poskytovateli nahradit cenu prací a výkonů, včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících s posunutím data zřízení Služby, a to ve výši 10 000,- Kč včetně DPH.
- 6) V případě přeložení Koncového bodu Služby na žádost Účastníka se postupuje stejně jako v případě zřízení Služby.
- 7) Pokud Účastník nepřevzme Službu do třiceti (30) dnů od zřízení Služby Poskytovatelem, je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu 121 000,- Kč včetně DPH. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu skutečné škody.

VI. Územní vymezení poskytované služby

1. Služby jsou poskytovány na území České republiky.
2. Mapa území, na kterém Poskytovatel poskytuje Služby je vyznačeno na internetových stránkách Poskytovatele www.vpns.cz.
3. Na základě Objednávky může Poskytovatel Službu poskytnout i mimo území uvedená v bodě 2.

V. Všeobecné a provozní podmínky pro poskytování Služby přístupu k síti Internet

SLUŽBA WIFI

Obsah Služby Wi-Fi

1. Poskytování Služby Wi-Fi zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
 - a. Zřízení služby
 - b. Změny parametrů služby
 - c. Provoz služby
 - d. Provozní dohled a servis
 - e. Ukončení poskytování služby.
2. Služba sítě Wi-Fi Účastníků a Uživatelům zajišťuje:
 - a. přístup (připojení) do sítě internet pomocí vysílače / přijímače zařízení rádiových vln, tzn. bez přímého propojení kabelem mezi serverem poskytovatele a počítačem uživatele, pracujícího v rámci frekvencí povolených výše uvedeným generálním povolením ČTÚ GP - 01/1994;
 - b. možnosti užívání služby WWW, možnosti užívání služby e-mail, možnosti užívání služby FTP;
 - c. možnosti užívání ostatních služeb sítě internet, jež nejsou v rozporu s platnými zákony ČR, mezinárodními zákony či smlouvami a uhlavami, jež ČR podepsala.
3. Definice pojmů:
 - 2.1 „Wi-Fi“ (nebo také Wi-fi, WiFi, Wifi, wi-fi, wifi) je označení pro několik standardů IEEE 802.11 popisujících bezdrátovou komunikaci v počítačových sítích (též Wireless LAN, WLAN)
 - 2.2 „Data“ jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
 - 2.3 „Doplňkové služby“ jsou aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě podle podmínek aktuálně zveřejněných na Internetových stránkách. Využití Doplňkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
 - 2.4 „Připojný vysílač“ je nejbližší aktivní prvek Sítě, ke které je připojený Koncový bod.
 - 2.5 „IP adresa“ je číslo, které jednoznačně identifikuje síťové rozhraní v počítačové síti, která používá IP (internetový protokol).

Charakter Služby a Provozní podmínky

Služba Internet Wi-Fi je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací provozovaná v negarantovaném frekvenčním pásmu Wireless LAN 2,4 GHz, 5 GHz a 10,5 GHz. Uživatelé přistupují ke službě a sdílejí definovanou kapacitu služby Internet Wi-Fi v rámci jednoho nebo více přístupových bodů.

1. Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka k širokopásmovým službám sítě Internet službám obsahu a jiným službám prostřednictvím Sítě na základě technologie Wi-Fi prostřednictvím bezdrátového připojení k pevnému Připojnému vysílacímu bodu ve volném frekvenčním pásmu.
2. Maximální rychlosti Služby se rozumí v obou směrech potenciální maximální přenosová rychlost dosažitelná technologií Wi-Fi za optimálních podmínek. Vždy se však vyskytují omezující technické faktory, které způsobují rozdíl mezi touto maximální rychlostí a aktuální efektivní rychlostí dosaženou Účastníkem Služby.
3. Služba je identifikována IP adresou přiřazenou systémem Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za blokaci IP adresy třetími stranami v Síti Internet.
4. Přístup ke Službě je zajištěn prostřednictvím SSID unikátní adresy nebo na bázi autentifikace MAC a IP adresy.
5. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnila přímo Poskytovatelem nebo pokud je předem prokazatelně neschválila.

SLUŽBA xDSL

Obsah Služby xDSL

1. Poskytování Služby xDSL zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
 - a. Zřízení služby
 - b. Změny parametrů služby
 - c. Provoz služby
 - d. Provozní dohled a servis
 - e. Ukončení poskytování služby.
2. Služba sítě xDSL Účastníků a Uživatelům zajišťuje:
 - a. přístup (připojení) do sítě Internet pomocí vysílacího/přijímacího zařízení DSL MODEMU, tzn. přímého propojení kabelem mezi Poskytovatelem a počítačem Účastníka/Uživatele, pracujícího v rámci frekvencí povolených výše uvedeným generálním ADSL - asymetrická linka, využívající měděné kroucené dvojlinky, sdílení s telefonní linkou, až 8/1 Mbit/s
 - b. možnosti užívání služby WWW, možnosti užívání služby e-mail, možnosti užívání služby FTP
 - c. možnosti užívání ostatních služeb sítě Internet, jež nejsou v rozporu s platnými zákony ČR, mezinárodními zákony či smlouvami a úmluvami, jež ČR podepsala.
3. Definice pojmů:
 - 3.1 „DSL“ (anglicky Digital Subscriber Line) je technologie, která umožňuje využít stávající vedení telefonu nebo kabelové televize pro vysokorychlostní přenos dat.

Charakter Služby a Provozní podmínky

Služba DSL poskytuje vysokorychlostní připojení k internetu bez časového omezení. Je založena na technologii ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) nebo VDSL (Very High Speed DSL), která dokáže využít stávající telefonní přípojku euroISDN2U (pouze s ADSL) jako širokopásmové médium pro kvalitní a rychlý přenos dat.

Varianty Služby:

- a. ADSL2+ - vylepšená verze ADSL, až 25/4 Mbit/s
- b. SHDSL - symetrická linka, max. 4,5 Mbit/s při použití 2 párů kroucené dvojlinky
- c. SHDSL.bis - vylepšená verze SHDSL, max. 5696 kbit/s na jednom páru, podpora až 4 párů
- d. VDSL2 - symetrická linka, max. 100 Mbit/s

Služba ADSL INTERNET je dostupná na 95 % území České republiky.

VI. Všeobecné a provozní podmínky poskytování Služby VoIP

Obsah hlasových služeb

1. Poskytování hlasových služeb zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
 - a. Zřízení služby
 - b. Změny parametrů služby
 - c. Provoz služby
 - d. Provozní dohled a servis
 - e. Ukončení poskytování služby.
2. Definice pojmů:
 - 2.1 „VoIP“ přenos hlasu po internetové Síti.
 - 2.3 „VoIP zařízení“ telekomunikační zařízení umožňující poskytování Služeb prostřednictvím internetové Sítě.
 - 2.4 „VoIP brána“ je server poskytovatele, umožňující propojování telefonní hovorů.
 - 2.5 „Umístění služby“ je adresa umístění VoIP zařízení
 - 2.6 „Aktivací služby“ se rozumí den, kdy jsou vygenerovány přístupové údaje Účastníkovi anebo předané nakonfigurované Koncové zařízení Účastníkovi. Od tohoto okamžiku vzniká Poskytovateli oprávnění účtovat poplatky dle Ceníku služeb.

Doporučené technické parametry služby

1. Minimální požadavky na datovou linku:
 - i. Maximální průměrné zpoždění rámce mezi VoIP zařízením a VoIP bránou je 50ms s vyhrazenou rychlostí pro jeden (1) hlasový

VŠEOBECNÉ A PROVOZNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

D-H-T SYSTEMS s.r.o., IČO: 273 95 740, se sídlem Dražická 536, 294 71 Benátky nad Jizerou

- c. informací o časových podmínkách, včetně datu a času přenesení telefonního čísla;
 - d. v případných důvodech odmítnutí přenesení telefonního čísla;
 - e. v časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel na tísňová volání.
3. Lhůta pro přenesení telefonního čísla, a to včetně aktivace čísla v síti přejímajícího operátora, činí čtyři pracovní dny, a začíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém je žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služeb.
 4. Podmínkou pro přenesení telefonního čísla je ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, provedené na základě právního úkonu.
 5. Nebude-li tento právní krok úkon proveden nejpozději do konce prvního pracovního dne následujícím po dni, ve kterém byla žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli, má se za to, že služba podle bodu 13.3 nezačala běžet.
 6. Pokud nebude žádost účastníka o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu operátorovi služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování služby na přenášeném čísle, není zaručeno na tomto čísle nepřerušené poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
 7. Přejímající poskytovatel služby, opouštěný poskytovatel služby, přejímající a opouštěný operátor vzájemně spolupracují na přenesení čísla tak, aby byly dodrženy podmínky přenesení telefonního čísla.
 8. Přejímající poskytovatel služby zodpovídá účastníkovi za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací.
 9. Podnikatelé uvedení v odst. 13.6 odmítnou žádost o změnu služby nebo objednávku:
 10. nejsou splněny podmínky podle 13.4, pokud se nedohodnou jinak;
 11. telefonní číslo je obsaženo v jiné objednávce;
 12. existují technické překážky bránící přenosu čísla;
 13. na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle §27a odst. 5 Vyhlášky č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů.
 14. Přejímající operátor předá informaci o datu přenesení čísla do referenční databáze přenesených čísel jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla a zajistí společně s opouštěným operátorem přenesení. Od předání informace do referenční databáze přenesených čísel již nelze požadovat zastavení přenesení čísla. Účastníkovi musí být číslo aktivováno v síti přejímajícího operátora do jednoho pracovního dne od předání informace do referenční databáze, přičemž přerušení v den přenesení čísla nesmí být delší než šest hodin.

Seznam Účastníků veřejné telefonní služby a informace o telefonních číslech

1. Účastník může dát ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, popř. v jiných Smluvních dokumentech souhlas se zpracováním, uchováním a uveřejněním identifikačních údajů Poskytovateli pro účely vydání jednotného telefonního seznamu.
2. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje všech Účastníků služby s výjimkou těch, kteří uveřejnění odmítli.
3. Každá hlavní stanice se uvádí v telefonním seznamu se všemi vedlejšími stanicemi účastníka. Více telefonních čísel zapojených do série se uvádí v telefonním seznamu jedním přípojným číslem, nebo všemi provolbami, které si Účastník přeje uvést.
4. Účastník si může stanovit sám, které osobní údaje mají být uvedeny v seznamu.
5. Účastník má právo uvést v seznamu, že si nepřeje být kontaktován ba účelem přímého marketingu.
6. Na žádost Účastníka mohou být údaje v seznamu měněny, doplňovány, opravovány. Toto platí pouze v případě, pokud Poskytovatel obdržel nové informace včas, tedy před uzávěrkou podkladů, pro vydání seznamu.
7. Na žádost Účastníka mohou být v seznamu uvedeny osoby nebo organizace, kterým Účastník dovolil telefonní číslo – stanici, užívat.
8. Účastník může svůj udělený souhlas Poskytovateli písemně odvolat. Tato povinnost písemného odvolání souhlasu se nevztahuje na Účastníka, který vypovídá Smlouvu spolu s Objednávkou přenesení čísla do Sítě jiného operátora.

VII. Všeobecné a provozní podmínky pro poskytování Služby přenosu dat

Obsah Služby přenosu dat

1. Poskytování Služby přenosu dat zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
 - f. Zřízení služby
 - g. Změny parametrů služby
 - h. Provoz služby
 - i. Provozní dohled a servis
 - j. Ukončení poskytování služby.
2. Služba sítě Wi-Fi Účastníků a Uživatelům zajišťuje:
 - d. přístup (připojení) do sítě internet pomocí vysílače / přijímače zařízení rádiových vln, tzn. bez přímého propojení kabelem mezi serverem poskytovatele a počítačem uživatele, pracujícího v rámci frekvencí povolených výše uvedeným generálním povolením ČTU GP - 01/1994;
 - e. možnosti užívání služby WWW, možnosti užívání služby e-mail, možnosti užívání služby FTP;
 - f. možnosti užívání ostatních služeb sítě internet, jež nejsou v rozporu s platnými zákony ČR, mezinárodními zákony či smlouvami a úmluvami, jež ČR podepsala.
3. Definice pojmů:
 - 3.1 „Přenos dat“ je přenos digitálních zpráv nebo digitalizovaného analogového signálu pomocí fyzického dvoubodového nebo Vícebodového přenosového média, kterým může být metalický kabel, optický kabel nebo bezdrátový přenos. Přenos zahrnuje vysílání (zkratka Tx) a příjem (zkratka Rx). Přenosové technologie a metody se vztahují k fyzickým vlastnostem protokolů jako je modulace, demodulace, linkový kód, ekvalizace, detekce a oprava chyb, bitová synchronizace a multiplexování.

VIII. Všeobecné a provozní podmínky pro poskytování Služby Datový okruh

Obsah Služby Datový okruh

1. Poskytování Služby zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem:
 - a. Zřízení služby
 - b. Změny parametrů služby
 - c. Provoz služby
 - d. Provozní dohled a servis
 - e. Ukončení poskytování služby
2. Služba **DATOVÝ OKRUH** Účastníků a Uživatelům zajišťuje:
 - a. přístup (připojení) pomocí vysílacího / přijímacího zařízení tzn. propojení mezi bodem A a B, pracujícího v rámci specifikovaných protokolů na druhé vrstvě L2, a rozhraní:
 - 100Base-TX, rychlost 100Mb/s, specifikace IEEE 802.3u
 - 1000Base-T, rychlost 1Gb/s, specifikace IEEE 802.3ab
 - 1000Base-LX, rychlost 1Gb/s, specifikace IEEE 802.3z
 - 10GBASE-(LR, SR, ER, ZR, LX4) rychlost 10Gb/s, specifikace IEEE 802.3ae
 - b.
3. Definice pojmů:
 - 3.1 „Data“ jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódů, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
 - 3.2 „Doplňkové služby“ jsou aplikace a produkty, které není možno využívat samostatně, ale pouze jako doplňkové ke Službě podle podmínek aktuálně zveřejněných na Internetových stránkách. Využití Doplňkových služeb může být podmíněno použitím odpovídajícího Koncového zařízení.
 - 3.3 „Připojný bod“ je nejbližší aktivní prvek Sítě, ke které je připojený Koncový bod.

Charakter Služby a Provozní podmínky

Služba Datový okruh je veřejně dostupná Služba elektronických komunikací provozovaná telekomunikační Sítí Poskytovatele. Účastníci/Uživatelé přistupují ke službě a sdílejí definovanou kapacitu služby v rámci jednoho nebo více přístupových bodů.

Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka z bodu A do bodu B Sítě na základě technologie prostřednictvím bezdrátového připojení nebo k pevnému připojení bodu danou technologií.

Maximální rychlostí Služby se rozumí v obou směrech maximální přenosová rychlost dosažitelná technologií. Vždy se však vyskytují omezující technické faktory, které způsobují rozdíl mezi touto maximální rychlostí a aktuální efektivní rychlostí dosaženou Účastníkem Služby.

Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnila přímo Poskytovatelem nebo pokud je předem prokazatelně neschválila.

IX. Parametry Služeb

1. Poskytovatel zaručuje základní parametry, dostupnost Služby a výši náhrady za nedostupnost Služby, tzv. SLA (service level agreement) v příslušném účtovacím období následovně:
 - i. **SLA_stdn** s garancí dostupnosti 95% v příslušné Periodě a koeficientem progresu plnění 1. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem: $Náhrada = celková_periodická_platba [Kč] * (úhrnná_doba_Poruch [hod] - 36) * koeficient_progrese [-] / 720$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 95% z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.
 - ii. **SLA** s garancí dostupnosti 97% v příslušné Periodě a koeficientem progresu plnění 2. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy, jejíž výše je stanovena vzorcem: $Náhrada = celková_periodická_platba [Kč] * (úhrnná_doba_Poruch [hod] - 21) * koeficient_progrese [-] / 720$. Výše náhrady je stanovena maximálně do 97% z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.
 - iii. **SLA+** s garancí dostupnosti 99% v příslušné Periodě. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy s progresivním koeficientem plnění dle tabulky:

Úhrnná doba poruch	Sleva
0–7 hodin	0
7–14 hodin	2/30
14–24 hodin	4/30
1–3 dny	8/30
3–5 dnů	15/30
> 5 dnů	30/30

Výše náhrady je stanovena maximálně do 99 % z celkových periodických plateb v příslušné Periodě.

- iv. **SLA++** s garancí dostupnosti 99.9% v příslušné Periodě. Náhrada za nedodržení SLA je stanovena formou slevy s progresivním koeficientem plnění dle tabulky:

Úhrnná doba poruch	Sleva
0–43 minut	0

VŠEOBECNÉ A PROVOZNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

D-H-T SYSTEMS s.r.o., IČO: 273 95 740, se sídlem Dražická 536, 294 71 Benátky nad Jizerou

Úhrnná doba poruch	Sleva
43 minut – 2 hodiny	1/30
2–10 hodin	3/30
10–24 hodin	7/30
1–3 dny	15/30
> 3 dny	30/30

2. **Není-li Objednávkou či Ceníkem služeb stanoveno jinak, je na Službu poskytnuto SLA _stdn.**
3. Pokud dostupnost Služby, vinou Poskytovatele (tj. z důvodu Poruchy), poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má Účastník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu Účastník uplatní formou písemné Reklamacie.

X. Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., nový Občanský zákoník, v platném znění. Písemnosti Poskytovatele jsou Účastníkovi doručovány na adresu uvedenou ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, popřípadě do datové schránky Účastníka. Pokud se písemnost nepodaří Účastníkovi na uvedenou adresu doručit, považuje se za doručenu odmítnutím převzetí zásilky Účastníkem nebo marným uplynutím lhůty určené k jejímu vyzvednutí na poště, i když se o ní Účastník nedozvěděl, nejpozději však jejím vrácením Poskytovateli.

Za písemné se považují úkony doručené druhé smluvní straně poštou a elektronickou poštou. To neplatí pro výpověď nebo odstoupení Smlouvy o poskytnutí elektronických komunikací a/nebo Technické specifikace, které musí být zaslány doporučeně prostřednictvím držitele poštovní licence nebo předány osobně Odpovědné osobě druhé strany.

Žádná ze smluvních stran nesmí postoupit nebo převést na třetí osobu jakákoli práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a/nebo Technických specifikací bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Práva a povinnosti ze Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a Technických specifikací přecházejí na právní nástupce smluvních stran.

Obě strany budou vykládat Všeobecné podmínky v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Všeobecných podmínek.

Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Smluvních dokumentů, které jsou mezi stranami závazné do úplného vyrovnění všech nároků vyplývajících z ukončeného smluvního vztahu.

Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 08. 02. 2014.

CENÍK ADMINISTRATIVNÍCH ÚKONŮ

Cena bez DPH Cena s DPH

zaslání faktury prostřednictvím České pošty, s.p.	50 Kč	61 Kč
zaslání faktury prostřednictvím České pošty, s.p. doporučený dopis s dodejkou	100 Kč	121 Kč
zaslání faktury prostřednictvím České pošty, s.p. EMS expresní pošta	250 Kč	303 Kč
vystavení písemné upomínky č.1. - 1. den po splatnosti	150 Kč	182 Kč
vystavení písemné upomínky č.2. - 9. dni po splatnosti	500 Kč	605 Kč
odpojení zákazníka z důvodu neplacení , zpožděných plateb dle Všeob. pod.	1 500 Kč	1 815 Kč
reaktivační poplatek	1 500 Kč	1 815 Kč
storno smlouvy ze strany zákazníka	1 500 Kč	1 815 Kč
změna účastníka, plátce	500 Kč	605 Kč
přeložení, přemístění	1 500 Kč	1 815 Kč
podrobný rozpis hovorů - cena za jeden list 4A	50 Kč	61 Kč
žádost o archivní výpis - cena za jeden list 4A (lze zpětně pouze 3. měsíce)	50 Kč	61 Kč
přenesení telefonního čísla - jednoduché	1 150 Kč	1 392 Kč
přenesení telefonního čísla – komplexní	1 950 Kč	2 356 Kč

CENÍK WIFI PŘIPOJENÍ

Cena bez DPH Cena s DPH

DHT NET WIFI 4Mbps	200 Kč	242 Kč
DHT NET WIFI 6Mbps	302 Kč	365 Kč
DHT NET WIFI 8Mbps	403 Kč	488 Kč
DHT NET WIFI 10Mbps	504 Kč	610 Kč
DHT NET WIFI 12Mbps	604 Kč	731 Kč
DHT NET WIFI 16Mbps	806 Kč	976 Kč
zřízení služby se závazkem s minim. dobou užívání 24. měsíců	0,83 Kč	1 Kč
zřízení služby bez závazku	1 550 Kč	1 875 Kč
instalace služby se závazkem s minim. dobou užívání 24. měsíců	416 Kč	504 Kč
instalace služby bez závazku (základní instalace)	1 666 Kč	2 016 Kč
základní instalace - kabel do 4 m	2 083 Kč	2 521 Kč
rozšířená instalace	2 916 Kč	3 529 Kč

CENÍK ADSL PŘIPOJENÍ

Cena bez DPH Cena s DPH

DHT NET ADSL 3096 1:50	420 Kč	509 Kč
DHT NET ADSL 8192 1:50	420 Kč	509 Kč
DHT NET ADSL 16348 1:50	561 Kč	679 Kč
DHT NET ADSL 3096 1:20	951 Kč	1 151 Kč
DHT NET ADSL 8192 1:20	951 Kč	1 151 Kč
DHT NET ADSL 16348 1:20	1 690 Kč	2 045 Kč
zřízení služby se závazkem s minim. dobou užívání 24. měsíců	0,83 Kč	1 Kč
zřízení služby bez závazku	1 550 Kč	1 875 Kč
instalace služby se závazkem s minim. dobou užívání 24. měsíců	416 Kč	504 Kč
instalace služby bez závazku (základní instalace)	1 666 Kč	2 016 Kč
základní instalace - kabel do 4 m	2 083 Kč	2 521 Kč
rozšířená instalace	2 916 Kč	3 529 Kč

CENÍK HLASOVÝCH SLUŽEB

Cena bez DPH Cena s DPH

kompletní ceník pro domácnosti ke stažení na www.vpns.cz		
zřízení služby se závazkem s minim. dobou užívání 24. měsíců	0,83 Kč	1 Kč
zřízení služby bez závazku	1 550 Kč	1 875 Kč

Ceník hlasových služeb

Zvolený hlasový cenový tarif

T_DHT_5

VOLÁNÍ V ČR					
Name	Po-Pá 07:00- 19:00	vč. DPH 21%	Po-Pá 19:00- 07:00 So, Ne, svátky	vč. DPH 21%	TARIFIKACE
Pevné sítě ČR	0,99 Kč	1,20Kč	0,99 Kč	1,20 Kč	120+60
Mobilní sítě ČR	3,99 Kč	4,82 Kč	3,99 Kč	4,82 Kč	60+60
Volání do VoIP sítě	0,99 Kč	1,20 Kč	0,99 Kč	1,20 Kč	120+60
Volání do DHT sítě	0	0	0	0	1+1
Volání do neveřejných sítí	1,75 Kč	2,11 Kč	1,75 Kč	2,11 Kč	120+60
MEZINÁRODNÍ VOLÁNÍ					
Zóna 1 (pevné sítě)	3,05 Kč	3,69 Kč	3,05 Kč	3,69 Kč	60+30
Zóna 2 (mobilní sítě)	9,35 Kč	11,31 Kč	9,35 Kč	11,31 Kč	60+30
Zóna 1	Polsko , Německo, Rakousko , Slovensko, Francie, Canada, Španělsko, Rumunsko... viz. ceník zahraničního volání				
Zóna 2	Polsko, Německo, Slovensko, Švýcarsko, Vietnam... viz. ceník zahraničního volání				

Uvedené ceny do zahraničí jsou orientační upřesnění naleznete na podrobném ceníku zahraničních volání.

CENÍK DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB**Cena bez DPH Cena s DPH**

pevná IP adresa veřejná

150 Kč

182 Kč

CENÍK SERVISNÍCH PRACÍ**Cena bez DPH Cena s DPH**

každá započatá 1/2 hod manuální práce v pracovní den pondělí - pátek od 08.00 - 17.00 *

540 Kč

654 Kč

každá započatá 1/2 hod softwarové práce v pracovní den pondělí - pátek od 08.00 - 17.00*

600 Kč

726 Kč

každá započatá 1/2 hod manuální práce v pracovní den pondělí - pátek mimo pracovní dobu*

1 080 Kč

1 309 Kč

každá započatá 1/2 hod softwarové práce v pracovní den pondělí - pátek mimo pracovní dobu *

1 200 Kč

1 452 Kč

každá započatá 1/2 hod manuální práce v sobotu a neděli, svátky*

1 080 Kč

1 309 Kč

každá započatá 1/2 hod softwarové práce v sobotu a v neděli, svátky *

1 200 Kč

1 452 Kč

zvýšení servisní podpora - zásah do 6 hodin po celých 24 hodin/7 dní v týdnu*

3 500 Kč

4 235 Kč

zvýšení servisní podpora - zásah do 12 hodin po celých 24 hodin/7 dní v týdnu*

3 000 Kč

3 630 Kč

zvýšení servisní podpora - zásah do 24 hodin po celých 24 hodin/7 dní v týdnu*

2 500 Kč

3 025 Kč

jízdné/doprava - cena za 1 km

12 Kč

15 Kč

jízdné/doprava technika k servisnímu zásahu při oprávněné reklamaci služby

zdarma

zdarma

* do ceny není započítáno jízdné/doprava technika na místo určení

konzultace po telefonu - každá započatá 1/2 hodina

1 500 Kč

1 815 Kč

CENÍK MATERIÁLU**Cena bez DPH Cena s DPH**

kabel Belden UTP - 1 m

15,00 Kč

18,00 Kč

konektor RJ45 8/8

10 Kč

12 Kč

zásuvka Tango

250 Kč

303 Kč

zásuvka UTP

250 Kč

303 Kč

spojka RJ45 8/8

55 Kč

67 Kč

rozdvojka RJ45 8/8

71 Kč

86 Kč

ADSL-PTI-8511G WELL - PTI-8511G - ADSL 2/2+ modem/4x port.router s WiFi 54 Mb, Annex B, vč. Splitteru

842 Kč

1 019 Kč

D-LINK DVA-G3671B/TO včetně VOIP

2 166 Kč

2 621 Kč

AirGrid M5 HP AirMAX

1 420 Kč

1 718 Kč

TL-WR841ND 300 Mbps AP/Router - 2,4 GHz, 4x LAN, 1x WAN

593 Kč

718 Kč

VoIP-ATA-172 WELL - IP brána ATA172, 2xEth, 2xFXS, QoS, SIP

833 Kč

1 008 Kč

Siemens Gigaset A580IP Piano Black

1 920 Kč

2 324 Kč

CISCO Phone Adapter with 2 Phone Pap2T

968 Kč

1 194 Kč

CENÍK ZAŘÍZENÍ DO NÁJMU:**Cena bez DPH Cena s DPH****cena nájmu za jeden měsíc:**

ADSL-PTI-8511G WELL - PTI-8511G - ADSL 2/2+ modem/4x port.router s WiFi 54 Mb, Annex B, vč. Splitteru

v ceně služby

v ceně služby

D-LINK DVA-G3671B/TO včetně VOIP

v ceně služby

v ceně služby

AirGrid M5 HP AirMAX

v ceně služby

v ceně služby

TL-WR841ND 300 Mbps AP/Router - 2,4 GHz, 4x LAN, 1x WAN

v ceně služby

v ceně služby

VoIP-ATA-172 WELL - IP brána ATA172, 2xEth, 2xFXS, QoS, SIP

v ceně služby

v ceně služby

Siemens Gigaset A580IP Piano Black

v ceně služby

v ceně služby

CISCO Phone Adapter with 2 Phone Pap2T

v ceně služby

v ceně služby

Aktualizace ceníku od data 1. března 2015**Platnost ceníku od data 1. března 2015.****Cena s DPH je uvedena s daní 21%.**

CENÍK SLUŽEB ISDN

(Ceny jsou uvedeny v Kč)

1. Ceny za zřízení, přeložení, změnu

Služba	Cena bez DPH	Cena s DPH
Digitální linka ISDN2U	831,93	1 006,64
Digitální linka ISDN30	38 570	46 669,70
Digitální linka ISDN2U přeměnou z typu Přípojka	831,93	1 06,64
Digitální linka ISDN2U přeměnou z typu Přípojka	100	120

Přeložení služby:

Digitální linka ISDN2 (všechny typy)	831,93	1 006,64
Digitální linka ISDN30	28 090	33 988,90

Zřízení a přeložení služby se závazkem na typu připojení:

Digitální linka ISDN2U	1,00	1,21
Digitální linka ISDN30	999	1 208,79

2. Měsíční ceny za poskytování služeb

Digitální linka ISDN2U	595	719,95
Digitální linka ISDN2	695	840,95
Digitální linka ISDN2plus	695	840,95
Digitální linka ISDN30	5 999	7 258,79
Digitální linka ISDN2U na dobu užívání tři měsíce	1 285	1 554,85
Digitální linka ISDN30 na dobu užívání tři měsíce	18 571	22 470,91

2.2 Nabízené nadstavbové balíčky k tarifům

Služba	Cena bez DPH	Cena s DPH
Používání nadstavbového balíčku Komfort u Digitální linky ISDN2*	404	488,84
Používání nadstavbového balíčku Komfort 30 u Digitální linky ISDN30**	33 000	39 930

* Nadstavbový balíček Komfort obsahuje 2000 volných minut na místní a dálková volání do pevných sítí v ČR, volání do mobilních sítí

v ČR a volání do mezinárodních destinací v zónách 1 a 2***.

** Nadstavbový balíček Komfort30 obsahuje 30000 volných minut na místní a dálková volání do pevných sítí v ČR, volání do mobilních

sítí v ČR a volání do mezinárodních destinací v zónách 1 a 2**

*** Pevná síť: Austrálie, Belgie, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie, Izrael, Kypr, Lucembursko, Maďarsko, Německo, Nizozemsko,

Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Vatikán, Velká Británie.

Pevná a mobilní síť: Kanada, Spojené státy americké

Reklamační řád

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společností D-H-T SYSTEMS s.r.o., se sídlem Dražická 536, Benátky nad Jizerou, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 110831, IČ 273 95 740, která je ve smyslu zákona o elektronických komunikacích právníkou osobou zajišťující síť elektronických komunikací a poskytující jejich prostřednictvím služby elektronických komunikací.

Článek I.

Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje práva a povinnosti stran při uplatňování reklamací vadně poskytnutých Služeb, nesprávně vystaveného vyúčtování a reklamací vad zboží.

Článek II.

Výklad základních pojmů

Pojmy psané s velkými počátečními písmeny, které v tomto reklamačním řádu nejsou výslovně definovány, mají význam uvedený ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“).

Kromě toho mají pro účely tohoto reklamačního řádu dále uvedené základní pojmy následující význam:

1. **Reklamacie** - uplatnění práv Účastníků vyplývajících ze smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Reklamacie může směřovat proti rozsahu či kvalitě Služeb nebo proti výši účtované ceny. V souvislosti s prodejem zboží může kupující uplatnit reklamaci k uplatnění svých práv vyplývajících z odpovědnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o. za vady zboží.
2. **Vadně poskytnutá služba** - služba, která byla poskytnuta ze strany D-H-T SYSTEMS s.r.o. podle konkrétních okolností tak, že její rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvním podmínkám, platným předpisům a technickým normám pro poskytování dané Služby.
3. **Nesprávné vyúčtování** - vyúčtování ceny za Služby, které neodpovídá provozním údajům, případně jsou v něm Služby vyúčtovány za chybnou cenu, podle nesprávného tarifu (cenového plánu), balíčku či sazby z Ceníku služeb.
4. **Závada zařízení** - stav, který znemožňuje nebo ztěžuje používat telekomunikační či jiné zařízení pro využívání Služeb obvyklým způsobem, zejména tím, že nejsou dodrženy kvalitativní parametry, případně může způsobovat nesprávné tarifování.
5. **Kupující** - fyzická nebo právnická osoba, která si od D-H-T SYSTEMS s.r.o. zakoupila koncové zařízení, jiné zařízení určené pro využívání Služeb nebo jiné zboží nabízené ze strany D-H-T SYSTEMS s.r.o. (dále jen „zboží“).
6. **Reklamující** - osoba uplatňující reklamaci.

Článek III.

Typy reklamací, rozsah odpovědnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o.

1. Ve vztahu ke Službám má Účastník právo uplatnit reklamaci
 - a) na vyúčtování ceny v případě vystavení nesprávného vyúčtování;
 - b) na poskytovanou Službu v případě vadně poskytnuté Služby nebo v případě neposkytnutí Služby.
2. D-H-T SYSTEMS s.r.o. neodpovídá za Služby poskytované jinými poskytovateli, které si Účastník vybere např. prostřednictvím přístupu CS nebo CPS, ani za kvalitu a obsah Služby třetích stran. Za veškeré nároky plynoucí ze služeb jiných poskytovatelů nebo z kvality či obsahu Služeb třetích stran odpovídá přímo příslušný poskytovatel.
3. Nad rámec zákonné úpravy D-H-T SYSTEMS s.r.o. neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne tím, že Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.
4. Ve vztahu ke zboží zakoupenému u D-H-T SYSTEMS s.r.o. odpovídá D-H-T SYSTEMS s.r.o. kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Za případné vady zboží D-H-T SYSTEMS s.r.o. odpovídá v rozsahu své odpovědnosti za vady zboží, a to po dobu zákonné záruky v délce 24 měsíců, pokud není uvedeno jinak.
Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
 - jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
 - vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
 - je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
 - vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.
5. Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na Zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem.
 6. Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
 7. Účastník je povinen oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
 8. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.
 9. Záruční doba uplatňovaná na instalaci a opravu koncových zařízení či jiného zboží trvá po dobu šesti (6) měsíců.

Článek IV.

Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění.

1. Právo na uplatnění reklamace ve vztahu ke Službám má Účastník, tj. právnická či fyzická podnikající osoba, fyzická osoba, která s D-H-T SYSTEMS s.r.o. uzavřela o poskytování Služeb smlouvu, případně osoba Účastníkem písemně zmocněná či pověřená. Uplatnit reklamaci může případně i Uživatel, pokud tak nemůže učinit sám Účastník ani prostřednictvím svého zástupce.
2. Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží má kupující. Při podání reklamace je kupující povinen prokázat oprávněnost nároku na vyřízení reklamace, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a dobu zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem záruční list, pokud byl vystaven, či prodejní doklad.
3. Reklamaci ve vztahu ke Službám je možné uplatnit písemně, elektronicky prostřednictvím e-mailu k tomu určenému, tj. reklamace@vpns.cz, nebo ústně osobním jednáním. D-H-T SYSTEMS s.r.o. dále určila telefonní číslo pro uplatňování reklamací telefonicky, tj. 326 220 002, přičemž v takových případech bude zpravidla třeba doplnit podklady pro reklamaci následně i písemně. Nestane-li se tak, je rozhodující záznam pracovníka přijímajícího reklamaci.
4. V případě vady zboží zakoupeného od D-H-T SYSTEMS s.r.o. se reklamace uplatňuje osobně v Zákaznickém centru, tedy reklamované zboží je při reklamaci třeba předložit. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
5. Při podání reklamace vad zboží kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.
6. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.
7. Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:
 - zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
8. Podání reklamace ve vztahu ke Službám nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit splatné vyúčtování ve stanovené lhůtě. Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) je však v případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamace odkladný účinek má.
9. Nevyhoví-li D-H-T SYSTEMS s.r.o. reklamaci, je Účastník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace.
10. Místo plnění reklamace: D-H-T SYSTEMS s.r.o..

Článek V.

Lhůty pro podání reklamace

1. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u D-H-T SYSTEMS s.r.o. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou (2) měsíců ode dne poskytnutí Služby.
2. Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby či jiné skutečnosti rozhodné pro nárok na reklamaci, jinak právo zanikne.
3. Reklamaci týkající se zakoupeného zboží (koncového zařízení apod.) je nutné uplatnit nejpozději v poslední den záruční lhůty.

Článek VI.

Lhůty pro vyřizování reklamací

1. D-H-T SYSTEMS s.r.o. vyřizuje reklamace ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejdéle však do jednoho (1) měsíce ode dne uplatnění reklamace týkající se Služeb, resp. v době nejvýše do třiceti (30) dnů v případě reklamace vad zakoupeného zboží.
2. V případech reklamace vztahující se ke Službám, které vyžadují projednání Poskytovatelem, je uvedená lhůta prodloužena na dobu dvou (2) měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se D-H-T SYSTEMS s.r.o. s Účastníkem podávajícím reklamaci nedohodne jinak.

Článek VII.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za Služby

1. V případě, že je reklamace vadně poskytnutých Služeb či nesprávného vyúčtování shledána oprávněnou, má Účastník podle charakteru vadně poskytnuté Služby právo na vrácení přeplatku nebo již zaplacených cen účtovaných za Služby.
2. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za Služby z titulu kladně vyřízené reklamace a není-li výslovně dohodnuto jinak, je D-H-T SYSTEMS s.r.o. povinna přeplatek či zaplacené částky vrátit v následujícím měsíčním vyúčtování u Služeb, vystavením dobropisu pro takový účel.
3. Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá Koncové zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.

Článek VIII.

Možnosti vyřízení reklamace zboží

Reklamace, která byla shledána oprávněnou:

Rozpor s kupní smlouvou: v případě, že je zboží v rozporu s kupní smlouvou, má Reklamující právo na bezplatnou opravu nebo výměnu zboží, a to podle své volby. Není-li takový postup možný, může Reklamující požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit (tj. požádat vrácení kupní ceny). To neplatí, pokud Reklamující před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Bude-li prokázáno, že rozpor s kupní smlouvou byl způsoben kupujícím, nemá reklamující na uplatnění práv vyplývajících z rozporu s kupní smlouvou nárok.

Zákonná záruka.

1. V případě, že jde u zboží o vadu neodstranitelnou, má právo Reklamující na výměnu zboží či odstoupení od smlouvy.
2. V případě, že Reklamujícímu vznikne na základě reklamace nárok na výměnu zboží a příslušný typ zboží již není v prodeji, bude mu nabídnut jiný typ stejné značky zboží v ceně původního zboží, případně, pokud neexistuje jiný typ stejné značky zboží v původní ceně, bude Kupujícímu vrácena kupní cena zboží. D-H-T SYSTEMS s.r.o. s Reklamujícími se také mohou výslovně dohodnout na výměně vadného zboží za zboží jiné značky či zboží s odlišnými vlastnostmi v cenové kategorii reklamovaného zboží. Při uplatnění práva na výměnu zboží či odstoupení od kupní smlouvy prokazuje reklamující D-H-T SYSTEMS s.r.o. oprávněnost svého nároku předložením záručního listu společně se servisními listy, které jsou jeho nedílnou přílohou.

Reklamacce byla shledána neoprávněnou:

V případě, že je reklamacce zboží shledána neoprávněnou, oznámí D-H-T SYSTEMS s.r.o. tuto skutečnost Reklamujícímu. Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání či sdělení uvedeného oznámení D-H-T SYSTEMS s.r.o. písemně sdělit, zda uhradí opravu zboží dle sděleného návrhu či zda nezáruční opravu nepožaduje. Toto vyjádření je pro Reklamujícího závazné. Pokud se Reklamující ve stanovené lhůtě nevyjádří, bude se mít za to, že nezáruční opravu zboží nepožaduje. Výše uvedeným nejsou dotčeny povinnosti Reklamujícího vyzvednout si zboží dle tohoto reklamačního řádu.

Článek IX.

Opětovné vyskytnutí vad

1. Kupující má právo na dodání nové věci, výměnu součástí, přiměřenou slevu z ceny věci nebo odstoupení od smlouvy také, jestliže nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.
2. Opětovné vyskytnutí vady po opravě jde jen tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již

nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne.

3. Uvedený případ nejde, projeví-li se na věci po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada. Větším počtem vad věc trpí tehdy, má-li v době uplatnění reklamacce současně alespoň tři odstranitelné vady.

Článek X.

Zápůjčka zařízení

1. D-H-T SYSTEMS s.r.o. může po dobu opravy zboží poskytnout Reklamujícímu náhradní zařízení, a to formou zápůjčky. Takto zapůjčené zařízení je Reklamující povinen užívat v souladu s účelem, ke kterému mu byl zapůjčen a chránit ho před poškozením, ztrátou a zničením.
2. Reklamující není oprávněn přenechat zapůjčené zařízení k užívání třetím osobám a nese riziko za veškeré případné škody vzniklé v době od jeho převzetí do jeho vrácení D-H-T SYSTEMS s.r.o. V případě jeho poškození má D-H-T SYSTEMS s.r.o. právo na náhradu škody, která mu tímto vznikla. Zapůjčené zařízení je Reklamující povinen vrátit při převzetí zboží dle reklamačního řádu, nejpozději však ve lhůtě stanovené v dohodě o zápůjčce. Na zapůjčení zařízení nemá Reklamující právní nárok.

Článek XI.

Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

1. Podle tohoto reklamačního řádu se vyřizují reklamace podané v době jeho účinnosti.
2. Aktuální znění reklamačního řádu je k nahlédnutí na internetových stránkách společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o., www.vpns.cz.
3. Kontaktní místo: D-H-T SYSTEMS s.r.o., U Kostela 4, 294 71 Benátky nad Jizerou.
4. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 01. 01 .2014.

Poučení o právech a povinnostech uživatelů podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

D-H-T SYSTEMS s.r.o., se sídlem Dražická 536, Benátky nad Jizerou, IČO: 273 95 740, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 110831, IČ 273 95 740 je se souhlasem uživatele oprávněna shromažďovat, zpracovávat a uchovávat po dohodnutou dobu osobní údaje uživatele za účelem nabízení obchodu nebo služeb, v souladu s platnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., zákon o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění, zákonem č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů v platném znění.

1. Definice pojmů

- 1.1. Použité pojmy vychází z definic ve Všeobecných podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací případně Provozních podmínkách jednotlivých služeb.
- 1.2. Osobními údaji se rozumí jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat.
- 1.3. Identifikačními údaji se rozumí zejména jméno, příjmení, adresa, rodné číslo, identifikační číslo, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, bankovní spojení.
- 1.4. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování.
- 1.5. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

2. Účel, prostředky, způsob a doba zpracování osobních údajů

- 2.1. Poskytnutí osobních údajů uživatelem je předpokladem pro uzavření Smlouvy se společností D-H-T SYSTEMS s.r.o.
- 2.2. Povinně poskytovanými údaji jsou:
 - a) u Smluv o poskytování služeb elektronických komunikací uzavíraných s nepodnikatelem: jméno a příjmení, trvalé bydliště, adresa instalace, datum narození, rodné číslo, telefon, email,
 - b) u Smluv o poskytování služeb elektronických komunikací uzavíraných s fyzickou osobou podnikatelem: jméno, příjmení, sídlo firmy, adresa instalace, IČ, DIČ, telefon, email, oprávněný zástupce
 - c) u smluv o poskytování služeb elektronických komunikací uzavíraných s právnickou osobou: obchodní firma nebo název, adresa, sídlo, adresa instalace, IČ, DIČ, spisová značka vedena u rejstříkového soudu, oprávněný zástupce, telefon, email,
- 2.3. D-H-T SYSTEMS s.r.o. zpracovává osobní údaje k těmto účelům:
 - a) k poskytování služeb elektronických komunikací a služeb s přidanou hodnotou, včetně souvisejících provozních činností,
 - b) k vyúčtování služeb a provádění platebních transakcí,
 - c) k zajišťování a ochraně sítí,
 - d) k účelům vyplývajícím z příslušných právních předpisů,
 - e) k úkonům s výše uvedeným souvisejícím.
- 2.4. D-H-T SYSTEMS s.r.o. zpracovává osobní údaje manuálně a elektronicky. K marketingovým a obchodním účelům jsou osobní údaje společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o. zpracovány a tříděny dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení obchodu a služeb společnosti nebo produktů a služeb.
- 2.5. D-H-T SYSTEMS s.r.o. zpracovává osobní údaje po dobu nezbytnou pro dosažení stanovených účelů, nejdéle však po dobu platnosti smlouvy či do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo po dobu dohodnutou nebo dobu stanovenou.
- 2.6. Osobní údaje poskytuje Účastník společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o. prostřednictvím:
 - a) Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací
 - b) Předávacího protokolu
 - c) Technické specifikace
 - d) Další materiálů, formulářů a dokumentů, které jsou sepisovány
 - e) Telefonické nebo elektronické komunikace v průběhu trvání smluvního vztahu.

3. Souhlas se zpracováním osobních údajů

- 3.1. Účastník souhlasí se zpracováním svých osobních údajů společností D-H-T SYSTEMS s.r.o. a to k účelu, prostřednictvím prostředků, způsobem a po dobu vyplývající z tohoto dokumentu a dále z platných právních předpisů.
- 3.2. Účastník souhlasí se zpracováním jména, příjmení, adresy, telefonního čísla a emailu pro účely nabízení obchodu a služeb, a to i po vypořádání práv a povinností ze smluvního vztahu se společností D-H-T SYSTEMS s.r.o. až do odvolání.
- 3.3. Účastník souhlasí s využitím své poštovní adresy, elektronické pošty a telefonního čísla k obchodním sdělením (nové nabídky, informace související se stávajícími službami, nové produkty) ze strany společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o.
- 3.4. Účastník souhlasí s tím, že za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, případně pro vnitřní kontrolu poskytovaných služeb (zkvalitňování poskytovaných služeb) a ochranu práv společnosti

D-H-T SYSTEMS s.r.o. mohou být ze strany společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o. monitorovány a zaznamenávány hovorové či datové komunikace.

- 3.5. Účastník souhlasí s tím, že D-H-T SYSTEMS s.r.o. je v souladu s platnými právními předpisy oprávněna poskytnout osobní údaje nezbytné pro poskytování služeb osobám, zajišťujícím nebo oprávněným zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky, za účelem propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a služeb, po dobu uvedenou v tomto dokumentu.
- 3.6. Účastník souhlasí s tím, že D-H-T SYSTEMS s.r.o. je v souladu s platnými právními předpisy oprávněna poskytnout osobní údaje osobám, které společnost D-H-T SYSTEMS s.r.o. zastupují nebo jinak oprávněně chrání její zájmy a to za účelem a po dobu uvedenou v tomto dokumentu.
- 3.7. Účastník souhlasí s tím, že D-H-T SYSTEMS s.r.o. je v souladu s platnými právními předpisy, oprávněna poskytnout osobní údaje a informace o rozsahu a povaze porušení smluvních povinností řádně a včas platit za poskytovanou službu a informace o následné platební morálce osobám, spravujícím registr údajů o účastnících a jiných osobách, za účelem ověřování a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti zákazníka.
- 3.8. Formu projevu souhlasu se zpracováním osobních údajů Účastníka může stanovit D-H-T SYSTEMS s.r.o. a tato se může lišit dle typu souhlasu. Účastník svobodně, vědomě a jednoznačně souhlasí se zpracováním svých osobních údajů dle tohoto dokumentu:
 - a) podpisem Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací,
 - b) podpisem Technické specifikace,
 - c) vyplněním registračního formuláře na webových stránkách společnosti D-H-T SYSTEMS s.r.o.,
 - d) užitím služby,
 - e) zasláním krátké textové zprávy,
 - f) zasláním elektronické pošty, či obdobným úkonem.

4. Přístup k osobním údajům

- 4.1. Účastník je oprávněn požádat o informaci o zpracování svých osobních údajů. D-H-T SYSTEMS s.r.o. poskytne Účastníkovi tuto informaci dle § 12 zákona o ochraně osobních údajů bez zbytečného odkladu za přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.
- 4.2. Účastník se zavazuje o změně osobního údaje neprodleně informovat společnost D-H-T SYSTEMS s.r.o. pro zpracovávání pouze aktuálních osobních údajů.
- 4.3. V případě, že osobní údaj zpracováváný společností D-H-T SYSTEMS s.r.o. neodpovídá skutečnosti, má Účastník právo na opravu.

5. Práva účastníka

- 5.1. Pokud účastník zjistí, nebo se domnívá, že D-H-T SYSTEMS s.r.o. provádí zpracování jeho osobních údajů, které jsou v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Účastníka, nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat společnost D-H-T SYSTEMS s.r.o. o vysvětlení a dále může požadovat, aby D-H-T SYSTEMS s.r.o. odstranila takto vzniklý stav. Zejména může požadovat blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů.
- 5.2. V případě, že bude žádost Účastníka dle bodu 5.1 shledána oprávněnou, D-H-T SYSTEMS s.r.o. odstraní neprodleně závadný stav. V opačném případě má Účastník právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 5.3. Účastník má právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů přímo, bez ohledu na postup dle bodu 5.1 a 5.2.
- 5.4. Případná oprava nebo odstranění osobních údajů budou společností D-H-T SYSTEMS s.r.o. provedeny v přiměřené lhůtě dle technických a administrativních možností.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. D-H-T SYSTEMS s.r.o. je oprávněna tento dokument, týkající se ochrany osobních údajů, průběžně aktualizovat. Datum poslední aktualizace je uvedeno na konci tohoto dokumentu. Změny tohoto dokumentu oznamuje D-H-T SYSTEMS s.r.o. uveřejněním na svých internetových stránkách.
- 6.2. Datum platnosti a účinnosti tohoto dokumentu: 30. 09. 2009.

TECHNICKÁ SPECIFIKACE ÚČASTNICKÝCH ROZHRAŇÍ

V souladu s §73 odst. 7 a 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), D-H-T SYSTEMS s.r.o., se sídlem Dražická 536, Benátky nad Jizerou, IČO: 273 95 740, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 110831, IČ 273 95 740, oznamuje typy rozhraní, která nabízí pro připojení přístrojů, a jejich technické specifikace (oznámení o typech rozhraní pro připojení k veřejné komunikační síti):

Rozhraní hlasových služeb – VoIP

- viz Rozhraní datových služeb SIP v2. – RFC 3261

Rozhraní datových služeb

- 10BASE-T IEEE 802.3 RJ-45 metalické
- 100BASE-IEEE 802.3 RJ-45 metalické
- 1000BASE-TX IEEE 802.3 RJ-45 metalické
- 1000BASE-SX IEEE 802.3 SC optické
- 1000BASE-LX IEEE 802.3 SC optické

Rozhraní radiových služeb - WiFi

Rozhraní Wireless LAN 2,4 GHz

- specifikace IEEE 802.11b, IEEE 802.11g
- frekvenční pásmo: 2.400-2.483,5GHz
- modulace DSSS (pro IEEE 802.11b)
- modulace OFDM (pro IEEE 802.11g)

Rozhraní Wireless LAN 5 GHz

- specifikace IEEE 802.11a, IEEE 802.11n
- frekvenční pásmo: 5.500-5.700GHz , DFS
- modulace OFDM

Rozhraní Wireless LAN 10,5 GHz

- frekvenční pásmo: 10,3-10,6 GHz
- modulace: QPSK až kvadraturní stavová modulace 256 QAM

Rozhraní Wireless LAN 74/84 GHz

- specifikace FCC: Part 101 (47 CFR Part 101.63 to Part 101.147) ETSI: RF - EN302 217, EMC - EN301 489, Environmental - EN300 019
- frekvenční pásmo: 74,125 - 75,875 GHz/84,125 - 85.875 GHz • modulace: BPSK

Rozhraní metalický Ethernet

- 100Base-TX, rychlost 100Mb/s, specifikace IEEE 802.3u
- 1000Base-T, rychlost 1Gb/s, specifikace IEEE 802.3ab
- specifikace IEEE 802.1Q
- konektor RJ-45
- kabeláž UTP/FTP kategorie 5e, 6
- maximální délka kabelu: 100m

Rozhraní optický Ethernet

- 1000Base-LX, rychlost 1Gb/s, specifikace IEEE 802.3z
- 10GBASE-(LR, SR, ER, ZR, LX4) rychlost 10Gb/s, specifikace IEEE 802.3ae
- konektor E2000/APC (pro ODF), SC/PC (pro media konvertor), LC/PC (pro SFP)
- optické vlákno
- maximální délka vlákna: 50km



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO OBLAST PRAHA se sídlem Sokolovská 219, Praha 9
poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025



Praha 6. 3. 2015
Čj. ČTÚ-8 951/2015-631

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) podle § 14 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“), na základě sdělení změny údajů vykonávané komunikační činnosti a žádosti o vydání osvědčení o sdělení změny oznámených údajů doručených Úřadu dne 2. 3. 2015, v souladu s § 13 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, vydává

osvědčení č. 680/4 o sdělení změny oznámených údajů

právnícké osobě

obchodní firma:

adresa sídla:

identifikační číslo osoby:

D-H-T SYSTEMS s.r.o.

Dražická 536/13, Benátky nad Jizerou I, 29471

Benátky nad Jizerou

273 95 740

potvrzující, že tato osoba sdělila změny údajů uvedených v oznámení komunikační činnosti, která je podnikáním v elektronických komunikacích.

Ke dni sdělení změny oznámených údajů jsou oznámeny tyto komunikační činnosti:

Veřejně dostupná telefonní služba

Služba je poskytována jako veřejně dostupná.

Územní rozsah: Česká republika

Ostatní hlasové služby

Služba je poskytována jako veřejně dostupná.

Územní rozsah: Česká republika

Pronájem okruhů

Služba je poskytována jako veřejně dostupná.

Územní rozsah: Česká republika

Služby přenosu dat

Služba je poskytována jako veřejně dostupná.

Územní rozsah: Česká republika

Služby přístupu k síti Internet

Služba je poskytována jako veřejně dostupná.

Územní rozsah: Česká republika

Ing. Cyril Kantor v. r.
ředitel odboru pro oblast Praha

Otisk úředního razítka

Za správnost: Václav Mudroch, 9. 3. 2015

Vypraveno dne: 9. 3. 2015