

Tabulka pro zpracování cenové nabídky pro Část 2: Pevné linky pro statutární město Opava

Druh požadovaných služeb	Jednotka	Cena / jednotka (bez DPH)	Prům. počet jednotek za měsíc	Cena bez DPH za 1 prům. měsíc	DPH (v %)	Cena vč. DPH za 1 prům. měsíc
PEVNÉ LINKY						
Poplatek za ISDN 30 - měsíční paušál	kusy	1 999,00 Kč	1	1 999,00 Kč	21	2 418,79 Kč
Odchozí volání - všechny pevné sítě	minuty	0,10 Kč	4 169	416,90 Kč	21	504,45 Kč
Odchozí volání - všechny mobilní sítě	minuty	0,35 Kč	4 330	1 515,50 Kč	21	1 833,76 Kč
NABÍDKOVÁ CENA ZA JEDEN MĚSÍC BEZ DPH				3 931,40 Kč		
NABÍDKOVÁ CENA ZA JEDEN MĚSÍC VČETNĚ DPH						4 756,99 Kč
NABÍDKOVÁ CENA ZA DOBU PLNĚNÍ 47,5 měsíců BEZ DPH				186 741,50 Kč		
NABÍDKOVÁ CENA ZA DOBU PLNĚNÍ 47,5 měsíců VČETNĚ DPH						225 957,22 Kč
Účastník zadávacího řízení vyplní či upraví pouze modře označené buňky, obsah a vzorce ostatních buňek nesmí upravovat.						
Účastník zadávacího řízení veškeré poskytované slevy či bonusy započte do jednotkových cen uvedených ve sloupci D (modře označené buňky).						

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

TEXTOVÁ ČÁST

k veřejné zakázce na služby

dle § 14 odst. 2 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „zákon“)

zadávané v otevřeném řízení

dle § 56 zákona

ve vztahu k zákonu se jedná o veřejnou zakázku nadlimitní

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

Tato veřejná zakázka je rozdělena na dvě části:

ČÁST 1: Mobilní služby pro statutární město Opava a jeho organizace

ČÁST 2: Pevné linky pro statutární město Opava

Identifikační údaje centrálního zadavatele (dále také „centrální zadavatel“ nebo „zadavatel“)

Název	Statutární město Opava
Adresa	Horní náměstí 382/69, 746 01 Opava - Město
IČ	00300535
DIČ	CZ00300535
Číslo účtu	[REDACTED]
Bankovní spojení	Česká spořitelna, a.s.
Telefon	+ 420 553 756 111
ID datová schránka	5eabx4t
Oprávněná osoba zadavatele	[REDACTED]
Kontaktní osoba ve věcech veřejné zakázky	[REDACTED]
E-mail	zakazky@opava-city.cz
Telefon, mobil	[REDACTED]
URL (internetová) adresa	www.opava-city.cz
Profil zadavatele	https://zakazky.opava-city.cz/

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

Tato zadávací dokumentace je vypracována jako podklad pro podání nabídek účastníků zadávacího řízení v rámci otevřeného řízení nadlimitní veřejné zakázky na služby podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „zákon“). Práva, povinnosti či podmínky v této dokumentaci neuvedené se řídí výše uvedeným zákonem.

Zadavatel upozorňuje účastníky zadávacího řízení (dále jen „účastník“), že zadávací dokumentace (dále jen „ZD“) je souhrnem požadavků zadavatele a nikoliv konečným souhrnem veškerých požadavků vyplývajících z obecně závazných předpisů. Účastník se tak musí při zpracování své nabídky vždy řídit nejen požadavky obsaženými v ZD, ale též ustanoveními příslušných obecně závazných norem.

Textová část zadávací dokumentace obsahuje upřesňující informace k údajům, které byly obsaženy v oznámení o zakázce, a je pro dodavatele závazná. Obsahuje zadávací podmínky (podmínky zadavatele), které bude zadavatel posuzovat a jejichž nesplnění vede k vyloučení nabídek z hodnocení. Textová část zadávací dokumentace v elektronické formě je součástí kompletní zadávací dokumentace, která je uveřejněna způsobem umožňujícím dálkový a neomezený přístup na profilu zadavatele – elektronickém nástroji E-ZAK.

Veškeré úkony včetně předložení nabídky, se provádějí elektronicky prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK. Dodavatel je povinen se v systému E-ZAK registrovat. Veškeré informace týkající se elektronického nástroje (uživatelská příručka, manuál elektronického podpisu) jsou dostupné na úvodní stránce: <https://zakazky.opava-city.cz/>. Veškerá komunikace, která se týká zadávacího řízení, probíhá rovněž elektronicky prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK (popř. e-mailem či datovou zprávou).

V případě jakýchkoli otázek týkajících se uživatelského ovládání elektronického nástroje dostupného na výše uvedené webové stránce kontaktujte, prosím, [redacted] e-mail: [redacted]. V případě jakýchkoli otázek týkajících se technického nastavení kontaktujte, prosím, provozovatele elektronického nástroje E-ZAK na e-mailu: podpora@ezak.cz.

OBSAH ZADÁVACÍ DOKUMENTACE – TEXTOVÉ ČÁSTI:

1.	ZÁKLADNÍ INFORMACE	3
2.	INFORMACE O DRUHU A PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY	3
3.	ÚDAJE O ÚČASTNÍKOVÍ ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ	9
4.	ÚDAJE O ZADÁVACÍ DOKUMENTACI	10
5.	PROHLÍDKA MÍSTA PLNĚNÍ	11
6.	PODMÍNKY A POŽADAVKY K PODÁNÍ NABÍDKY	12
7.	KVALIFIKACE DODAVATELŮ	13
8.	POSOUZENÍ A HODNOCENÍ NABÍDEK	13
10.	OBCHODNÍ PODMÍNKY	14
11.	VARIANTY NABÍDKY	15
12.	POŽADAVEK NA POSKYTNUTÍ JISTOTY	15
13.	OBSAH NABÍDKY	15
14.	DALŠÍ INFORMACE K PRŮBĚHU A DOKONČENÍ ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ	15

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

1. Základní informace

1.1 Oznámení o zakázce

Datum odeslání do Věstníku VZ a Úředního věstníku EU: 9. 6. 2022
(zahájení zadávacího řízení)

Evidenční číslo formuláře ve VVZ:

F2022-022450

Evidenční číslo zakázky ve VVZ:

Z2022-022450

URL adresa profilu zadavatele:

<https://zakazky.opava-city.cz/vz00000568>

1.2 Podmínky odpovědného zadávání

Zadavatel bude při uvedeném postupu dodržovat zásady transparentnosti a přiměřenosti, rovného zacházení a zákazu diskriminace v souladu s § 6 zákona. A dále pokud to bude vzhledem k povaze a smyslu zakázky možné, bude dodržovat zásady sociálně odpovědného zadávání, environmentálně odpovědného zadávání a inovací.

V rámci environmentálně odpovědného zadávání zadavatel stanovil, že veřejná zakázka je zadávána elektronicky, stejně jako veškeré ostatní úkony. Dokumenty zadavatele budou vždy, pokud to bude možné, pořizovány elektronicky tak, aby se minimalizovala potřeba tištěných výstupů.

V rámci sociálně odpovědného zadávání a inovací zadavatel odpovědné zadávání u této zakázky vzhledem k jejímu charakteru neuplatňuje.

2. Informace o druhu a předmětu veřejné zakázky

2.1 Druh veřejné zakázky

Jedná se o **nadlimitní** veřejnou zakázku na **služby**.

2.2 Název veřejné zakázky

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

2.3 Místo plnění

ČÁST 1: statutární město Opava (kód NUTS – CZ080) + celé území České republiky

ČÁST 2: statutární město Opava (kód NUTS – CZ080)

2.4 Předpokládaná hodnota veřejné zakázky

Σ **5 099 310,38 Kč bez DPH** (tj. 6 170 165,56 Kč vč. DPH)

Dílčí předpokládané hodnoty VZ:

ČÁST 1: 4 879 508,88 Kč bez DPH (tj. 5 904 205,74 Kč vč. DPH) / **46 měsíců**

ČÁST 2: 219 801,50 Kč bez DPH (tj. 265 959,82 Kč vč. DPH) / **47,5 měsíců**

2.5 Doba plnění veřejné zakázky

ČÁST 1: Centrální zadavatel požaduje plnění služby v období **od 3. 1. 2023 do 31. 10. 2026**.

ČÁST 2: Zadavatel požaduje plnění služby v období **od 16. 11. 2022 do 31. 10. 2026**.

Zadavatel si vyhrazuje právo změnit termín zahájení plnění veřejné zakázky v souvislosti s průběhem zadání veřejné zakázky, a to především v případě, že z objektivních důvodů nebude možné dodržet zadavatelem předpokládaný termín zahájení plnění (např. podání námitek nebo technické potíže související s případnou změnou mobilního operátora).

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

2.6 Klasifikace veřejné zakázky CPV:

Služby:	
Telekomunikační služby	64200000-8
Služby sdílené podnikové telefonní sítě	64213000-2
Mobilní telefonní služby	64212000-5
Telefonní služby a přenos dat	64210000-1

2.7 Rozdělení veřejné zakázky na části

Veřejná zakázka je rozdělena na části ve smyslu ustanovení § 101 zákona.

Tato veřejná zakázka je rozdělena na dvě části:

ČÁST 1: Mobilní služby pro statutární město Opava a jeho organizace

ČÁST 2: Pevné linky pro statutární město Opava

Výsledkem zadávacího řízení bude uzavření rámcové dohody na ČÁST 1 s jedním dodavatelem a na ČÁST 2 s jedním dodavatelem, a to v rozsahu specifikovaném touto zadávací dokumentací. Součástí plnění je rovněž zajištění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb.

Účastník má právo předložit svou nabídku na kteroukoliv jednu část předmětu veřejné zakázky nebo na obě její části. Zadavatel si vyhrazuje právo uzavřít na každou část předmětu veřejné zakázky samostatnou rámcovou dohodu. Účastník ve své nabídce jednoznačně vymezí, které části se jeho nabídka týká.

2.8 Popis předmětu veřejné zakázky

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování elektronických komunikací – mobilních hlasových a datových telekomunikačních služeb pro statutární město Opava a jeho organizace a dále služeb operátora pevných telefonních linek v jednotné privátní síti pro statutární město Opava v rozsahu a v souladu s touto zadávací dokumentací.

ČÁST 1: Mobilní služby pro statutární město Opava a jeho organizace

Popis ČÁSTI 1 předmětu veřejné zakázky

Předmětem plnění této části veřejné zakázky je poskytování mobilních hlasových a datových telekomunikačních služeb v rozsahu a v souladu s touto zadávací dokumentací, a to na období **od 3. 1. 2023 do 31. 10. 2026**.

Statutární město Opava v ČÁSTI 1 plní funkci centrálního zadavatele ve smyslu § 9 zákona pro statutární město Opava jako centrálního zadavatele a organizace, které jakožto pověřující zadavatelé projevily zájem o využití institutu centrálního zadávání a uzavřely se statutárním městem Opava smlouvu o centralizovaném zadávání této veřejné zakázky. Centrální zadavatel bude provádět ve smyslu § 9 odst. 1 písm. b) zákona svým jménem, na účet svůj a všech pověřujících zadavatelů zadávací řízení k veřejné zakázce.

Seznam subjektů centralizovaného zadávání tvoří přílohu č. 3 této zadávací dokumentace. Zadavatel si vyhrazuje právo možnosti přistoupení nového subjektu – zadavatelem zřízené či založené právnické osoby k této veřejné zakázce.

Na základě uzavřené rámcové dohody budou uzavírány dílčí smluvní vztahy s jednotlivými organizacemi statutárního města Opava. Zadavatel požaduje, aby účastník ve své nabídce předložil vlastní návrh dílčí smlouvy, který bude zohledňovat všechny požadavky zadavatele.

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

Zatřídění předmětu dle kódu CPV

64212000-5 Mobilní telefonní služby
64210000-1 Telefonní služby a přenos dat
64200000-8 Telekomunikační služby
64213000-2 Služby sdílené podnikové telefonní sítě

Popis současného stavu u zadavatele - výchozí stav pro zpracování nabídky

V současné době je aktuální počet stávajících provozovaných SIM karet v rámci skupiny zadavatele a přidružených organizací cca **640 ks**. Zadavatel uvádí, že počty SIM karet nejsou konstantní a během doby plnění může být jejich počet měněn. **Zadavatel si vyhrazuje právo toto množství v budoucnu upravit dle svých aktuálních potřeb.** Doba trvání jednotlivých dílčích smluv je shodná maximálně s dobou trvání rámcové dohody. V rámci smluvního vztahu nebude žádné povinné měsíční plnění za dílčí ani rámcovou dohodu. Ve výše uvedeném počtu SIM karet jsou zahrnuty i SIM karty tzv. pověřujících zadavatelů, kteří čerpají veškeré slevy z rámcové dohody a služby odebírají pod svým jménem, IČ a jsou fakturovány přímo na jejich konkrétní adresy. Zadavatel požaduje do budoucna tento systém zachovat - přímé fakturační adresy na pověřující zadavatele v souladu s účetními normami. Všechny SIM karty pod rámcovou dohodou jsou pod jednotnou privátní podnikovou sítí.

ZADAVATEL POŽADUJE:

Bezplatné administrativně provozní úkony

- změna fakturačních údajů,
- aktivace a deaktivace SIM karty,
- výměna SIM karty za mikro/nano/eSIM/dvojSIM kartu,
- aktivace eSIM,
- odpojení a následná aktivace SIM karty při ztrátě či krádeži,
- změna tarifu,
- v rámci potřeby dodání šuplíkových prázdných sim karet.

Zajištění služeb

Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování mobilních telekomunikačních hlasových a datových služeb v dále uvedeném rozsahu v režimu 24/7/365 a to minimálně následovně:

- zajištění mobilních hlasových služeb,
- zajištění mobilních textových služeb,
- zajištění mobilního hlasového a datového roamingu,
- zajištění bezpečnosti mobilního řešení,
- zajištění prioritního odbavení spojení v mobilní síti,
- zajištění mobilních datových služeb,
- maximální dostupnost a spolehlivost služby, garance dostupnosti služby.

a) Hlasové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

- odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí,
- odchozí a příchozí hovory v GSM sítích v zahraničí (mezinárodní roaming),
- přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba),
- přesměrování příchozích hovorů na jiné telefonní číslo,
- volání do hlasové schránky,
- volání zdarma na čísla tísňových volání,
- možnost skrytí telefonního čísla,
- služba přidržení hovoru,
- zařazení všech mobilních čísel do privátní podnikové sítě (PPS) a neomezené volání v rámci

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

této sítě PPS zdarma.

b) Textové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních textových služeb dle následujících požadavků:

- a) možnost odesílat a přijímat SMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí,
- b) možnost odesílat SMS do zahraničních sítí,
- c) možnost odesílat a přijímat SMS v cizích sítích (SMS v roamingu).

c) Hlasový a datový roaming

Zadavatel požaduje možnost aktivace hlasového a datového roamingu na vybraných SIM kartách.

d) Bezpečnost mobilního řešení

Zadavatel požaduje, aby na všech mobilních telefonech (SIM kartách) bylo nastaveno omezení na odchozí volání na linky se zvláštním tarifem – na telefonní čísla začínající na 900, 905, 906, 908, 909, a to včetně textových služeb (Premium SMS a Dárčovské SMS).

Dále zadavatel požaduje, aby na vybraných telefonních číslech bylo možné nastavovat další omezení na odchozí volání, a to na volání do zahraničních pevných a mobilních sítí.

e) Prioritní odbavení spojení v mobilní síti

Zadavatel požaduje, s ohledem na povinnosti uložené mu právními předpisy garanci prioritního volání (tzv. krizové mobily) v souladu s § 99 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Tento požadavek zadavatele se vztahuje výhradně na vybrané SIM karty v počtu **15 ks**. Zadavatel si vyhrazuje právo počet těchto SIM karet po celou dobu trvání smluvního vztahu kdykoliv měnit dle svých komunikačních potřeb a účastník je povinen garantovat, že případnou žádost zadavatele o změnu v tomto seznamu vypořádá vždy kladně a neprodleně, resp. jak mu to umožňují technické podmínky. Cena uvedené služby bude plně zahrnuta v nabídkové ceně uvedené účastníkem.

f) Mobilní datové služby

Zadavatel požaduje poskytování datových služeb na území ČR prostřednictvím mobilního telefonu nebo samostatného zařízení v technologiích GPRS (a)nebo EDGE (a)nebo HSPA (a)nebo HSPA+ (a)nebo LTE – A, (a)nebo 4G, (a)nebo 5G s měsíčním paušálem. Samostatným zařízením je v tomto případě myšlen tablet, mobilní kamera, fotopast atd.

Neomezené připojení ke všem službám internetu v rámci mobilních sítí na území ČR.

Pokrytí území signálem pro datové služby v některé z výše uvedených technologií minimálně 90% obyvatel ČR. Možnost úplného zamezení datových přenosů u vybraných uživatelů.

POŽADOVANÉ HLASOVÉ A DATOVÉ TARIFY

Účastník nabídne ceny za požadované služby, které budou stanoveny pro dále specifikované tarifové skupiny uživatelů zadavatele:

1. Tarif A – HLASOVÝ TARIF „BEZ VOLNÝCH JEDNOTEK“

Jedná se o skupinu v předpokládaném počtu **260** uživatelů, v rámci tarifu zadavatel požaduje hlasový tarif bez volných minut a SMS, v jehož rámci se nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS či jiné volné jednotky pro SIM karty. Zadavatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální poplatek spojený s tarifem. Zadavatel požaduje jednotnou sazbu provolání do GSM sítí jednotlivých operátorů. V nabídce hlasového tarifu účastníka nebudou služby účastníka účtovány v závislosti na časovém rozmezí (ve špičce, mimo špičku apod.). Zadavatel dále požaduje, aby účastník ve své nabídce uvedl účtování hovorů po sekundách (kdy po první provolané sekundě bude účtování sekundové, tedy v systému 1+1).

2. Tarif B – HLASOVÝ TARIF „NEOMEZENÝ BEZ DAT“

Jedná se o skupinu v předpokládaném počtu **63** uživatelů, v rámci tarifu zadavatel požaduje

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

jednotnou paušální měsíční cenu neomezeného volání (neomezené volání a neomezené SMS v rámci ČR a EU) bez datových přenosů. Nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami účastníka jako např. MMS, roamingová volání a SMS mimo EU atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora.

3. Tarif C – HLASOVÝ TARIF „NEOMEZENÝ S DATY“

Jedná se o skupinu v předpokládaném počtu **150** uživatelů, v rámci tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální cenu neomezeného tarifu (neomezené volání a neomezené SMS v rámci ČR a EU) s datovými přenosy (min. 6 GB/měsíc). Nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, roamingová volání a SMS mimo EU atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora.

4. Tarif D – HLASOVÝ TARIF „NEOMEZENÝ S NEOMEZENÝM OBJEMEM DAT“

Jedná se o skupinu v předpokládaném počtu **41** uživatelů, v rámci tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální cenu neomezeného tarifu (neomezené volání a neomezené SMS v rámci ČR a EU) s datovým neomezeným tarifem. Nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, roamingová volání a SMS mimo EU atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora.

5. Tarif E – DATOVÝ TARIF „M2M“

Jedná se o skupinu v předpokládaném počtu **91** uživatelů, která používá technologii přenosu dat pro využití např. na centrální pult ochrany, na zabezpečení výtahů atd. Zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu s datovými přenosy omezeného na minimální FUP 20 MB/měsíc v rámci ČR. Po dosažení FUP se přenosová rychlost sníží, cena zůstává fixní. V rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje 50 volných SMS.

6. Tarif F – DATOVÝ TARIF „10 GB“

Jedná se o skupinu v předpokládaném počtu **35** uživatelů, v rámci tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální cenu za tarif s měsíčním limitem přenesených dat 10 GB v rámci ČR a EU. Po dosažení FUP se přenosová rychlost sníží. Tento tarif bude sloužit jako doplněk k výše uvedeným hlasovým tarifům, popř. samostatně jako data pro přenosná zařízení v podobě USB modemu. Zadavatel požaduje možnost nastavení datového limitu v zahraničí anebo úplného zamezení datových přenosů u jednotlivých uživatelů.

7. Tarif G – DATOVÝ TARIF „S NEOMEZENÝM OBJEMEM DAT“

Jedná se o skupinu v předpokládaném počtu **2** uživatelů, v rámci tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu s datovými přenosy. Služba bude využívána výhradně na území ČR v rámci regionu a nebude mu umožněna roamingová služba. Ke službě musí být umožněno aktivovat službu pevné veřejné IP adresy. Tento tarif bude sloužit pro ovládání mobilních kamer městské policie dohlížejících na veřejný pořádek.

V rámci výše uvedených tarifů 1 až 7 bude garantována nabídková cena uvedená účastníkem v jeho nabídce po celou dobu účinnosti rámcové dohody.

Další požadavky zadavatele:

- Zadavatel požaduje možnost zařazení všech mobilních a pevných (fixních) telefonních čísel do privátní podnikové sítě (PPS) a neomezené volání v rámci této sítě zdarma (zařazení i pevných linek do PPS bude platné pouze za předpokladu, že obě části veřejné zakázky bude poskytovat jeden (stejný) poskytovatel služby).
- Zadavatel požaduje možnost vysokorychlostního mobilního datového připojení v rámci ČR,

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

- bez ohledu na délku připojení a množství přenesených dat.
- Zadavatel požaduje možnost vlastní správy základních dat jeho uživatelů, pověřenou osobou zadavatele, pomocí webového rozhraní.
 - Zadavatel požaduje možnost aktivace roamingu (v zemích EU za podmínek daných regulací roamingu v EU) na všech užívaných SIM kartách.
 - Zadavatel požaduje možnost zřízení služby pro správu a práci s e-maily, plánovačem a souvisejícími daty své firemní schránky, prostřednictvím mobilního telefonního přístroje.
 - Zadavatel požaduje, aby byla zachována stávající telefonní čísla a zajištění tzv. přenositelnosti současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
 - Hovory budou účtovány po sekundě, kdy po první provolané sekundě bude účtování sekundové, tedy v systému 1+1 a to jak do mobilních, tak do pevných (fixních) linek.

Podmínky pro případ přechodu na jiného operátora

V případě, že na základě vyhodnocení nabídek dojde k rozhodnutí o změně současného poskytovatele služeb, zadavatel požaduje přenesení stávajících telefonních čísel k vybranému poskytovateli služeb.

Účastník se podáním své nabídky zavazuje, že na své náklady zajistí převod telefonních čísel ze stávajícího operátora tak, aby byl splněn termín zahájení plnění.

Účastník uvede ve své nabídce podrobný popis způsobu změny stávajícího operátora tak, že v nabídce uvede termínovaný harmonogram a způsob zajištění a aktivace nových SIM karet, které jsou předmětem plnění veřejné zakázky, přičemž zadavatel požaduje provedení této změny zdarma. Součástí návrhu musí být podrobný seznam nároků na zadavatele obsahující popis potřebných kompetencí, očekávaný rozsah účasti jednotlivých stran, odpovědnosti, způsob vyhodnocení úspěšnosti jednotlivých fází projektu a analýza rizik.

Zadavatel požaduje zachování současného stavu a úrovně poskytovaných služeb, a že v období přechodu na využívání služeb jiného poskytovatele nevznikne nebezpečí výpadku nebo omezení mobilního spojení a výpadku nebo omezení jak v rozsahu, tak úrovni dalších poskytovaných služeb.

Účastník v rámci své nabídky navrhne způsob komunikace s pracovníky zadavatele odpovědnými za podporu, například internetový přístup k podrobným výpisům z účtů zadavatele, k nabídce služeb, vybavení a zařízení, programům výhod atd.

Úroveň zákaznické podpory

Pro komunikaci při využívání veškerých služeb vybraného poskytovatele služeb bude po dobu trvání rámcové dohody k dispozici:

- centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky, možnost zadávání požadavků e-mailem nebo přímý přístup do rozhraní operátora v režimu 24/7/365,
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk operátora 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu, změna tarifů, bezplatné zpracování požadavků apod.),
- bezplatné volání uživatelů na linku zákaznické podpory pro velké organizace.

Účastník v nabídce popíše detailně způsob zákaznické podpory při poskytování služeb, který bude reflektovat výše uvedené požadavky zadavatele.

Zaměstnanecký program

Nabízí-li poskytovatel možnost benefitního programu pro zaměstnance a jejich rodinné příslušníky ve formě SIM, uvede obchodní a technické podmínky, které v této oblasti může v případě zájmu zadavatele nabídnout. Poskytovatel ve své nabídce uvede konkrétní procesní manuál fungování tohoto modelu zaměstnaneckého programu, ze kterého budou zřejmá pravidla fungování tohoto programu. Tento benefit nebude předmětem posouzení a hodnocení nabídek!

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

ČÁST 2: Pevné linky pro statutární město Opava

Popis ČÁSTI 2 předmětu veřejné zakázky

Předmětem plnění této části veřejné zakázky je poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím sítě telefonního operátora pevné (fixní) linky pro statutární město Opava v rozsahu a v souladu s touto zadávací dokumentací, a to na období **od 16. 11. 2022 do 31. 10. 2026**. Zadavatel požaduje propojení všech telefonních čísel do jedné sítě zdarma a v rámci této privátní podnikové sítě volání zdarma.

Přípojný bod se nachází v lokalitě ulice Krnovská 71B, 746 01 Opava.

Zatřídění předmětu dle kódu CPV

64200000-8 Telekomunikační služby

64213000-2 Služby sdílené podnikové telefonní sítě

Zadavatel stanovuje tyto minimální požadavky na zajištění hlasového provozu pevných telefonních linek:

- přístup ke službám přes přímé připojení na bázi plnohodnotného rozhraní 1x ISDN30,
- připravenost výše uvedeného připojení pro přechod na technologii VoIP,
- podpora faxu skupin 3,
- garance místního, meziměstského a mezinárodního volání a volání do sítě mobilních operátorů,
- provozování stávajícího provolbového bloku 555 536 xxx,
- tarifikace ve variantě 1+1,
- zachování plné funkčnosti stávající ústředny (jedná se především o přenos čísla do PSTN, dále přivedení konektivity (ISDN30, SHDSL) do servrovný zadavatele a její ukončení koncovým zařízením poskytovatele služby (modem, router). Tato koncová zařízení se následně propojí přes port E1 s hlasovou bránou zadavatele (Cisco 2901). Hlasová brána je připojena do sítě zadavatele a komunikuje s ústřednou. V případě změny poskytovatele služby by pak byla nutná spolupráce s technikem, jež zde ústřednu instaloval, aby změnil směrování hovorů.
- zařazení všech pevných (fixních) a mobilních telefonních čísel do privátní podnikové sítě (PPS) a neomezené volání v rámci této sítě zdarma (zařazení i mobilních linek do PPS bude platné pouze za předpokladu, že obě části veřejné zakázky bude poskytovat jeden (stejný) poskytovatel služby),
- elektronický přístup k detailním informacím o hovorech, aktivovaných službách a provolaných částkách.

Podmínky pro případ přechodu na jiného operátora

Podmínkou je zachování stávajících telefonních čísel zadavatele. V případě výběru jiného operátora dojde k převodu všech stávajících čísel na tohoto poskytovatele. Účastník uvede podrobný popis způsobu změny. Součástí nabídky musí být podrobný seznam nároků na zadavatele obsahující popis potřebných kompetencí, očekávaný rozsah účasti jednotlivých stran, odpovědnosti, způsob vyhodnocení úspěšnosti jednotlivých fází projektu a analýza rizik.

Procesem přenosu nesmí být omezen provoz zadavatele a funkce zadavatelem využívaných služeb, tj. přenos musí být ukončen k termínu zahájení plnění.

V rámci smluvního vztahu nebude žádné povinné měsíční plnění za dílčí ani rámcovou dohodu.

3. Údaje o účastníkovi zadávacího řízení

Účastník uvede v nabídce v souladu s ustanovením § 28 odst. 1 písm. g) zákona své identifikační údaje takto:

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

3.1 Právnícké osoby:

- obchodní firma nebo název,
 - sídlo,
 - právní forma,
- a dále zadavatel požaduje uvést:
- identifikační číslo a daňové identifikační číslo,
 - jména, příjmení a funkce členů statutárního orgánu,
 - jiné fyzické osoby oprávněné jednat jménem právnícké osoby (vč. dokladu o takovém oprávnění, např. plná moc),
 - kontaktní spojení – telefon, e-mail nebo datová schránka;

3.2 Fyzické osoby:

- obchodní firma nebo jméno nebo jména a příjmení,
- a dále zadavatel požaduje uvést:
- rodné číslo nebo datum narození,
 - místo podnikání, popřípadě místo trvalého pobytu,
 - identifikační číslo a daňové identifikační číslo,
 - kontaktní spojení – telefon, e-mail nebo datová schránka.

3.3 Podává-li nabídku více dodavatelů společně:

Originál nebo ověřenou kopii smlouvy (např. smlouva o sdružení), ve které je obsažen závazek, že všichni dodavatelé, kteří podávají společnou nabídku, budou vůči zadavateli a třetím osobám z jakýchkoliv právních závazků vzniklých v souvislosti s veřejnou zakázkou vázání společně a nerozdílně, a to po celou dobu plnění veřejné zakázky i po dobu trvání jiných závazků vyplývajících z veřejné zakázky.

V nabídce bude dále uvedeno pro všechny dodavatele, kteří podávají společnou nabídku identifikační údaje obdobně jako v bodě 3.1 a 3.2.

Pokud dodavatelé, kteří podávají společně nabídku, zvolí reprezentanta sdružení/společnosti dodavatelů, uvede účastník identifikační údaje reprezentanta.

4. Údaje o zadávací dokumentaci

4.1 Součásti zadávací dokumentace

Kompletní zadávací dokumentaci tvoří tyto části (vše v elektronické podobě):

- 1) Zadávací dokumentace – textová část
- 2) Zadávací dokumentace – kvalifikační část
- 3) Příloha č. 1: Vzor – krycí list nabídky
- 4) Příloha č. 2a: Vzor – seznam významných služeb – ČÁST 1
- 5) Příloha č. 2b: Vzor – seznam významných služeb – ČÁST 2
- 6) Příloha č. 3: Seznam subjektů centralizovaného zadávání – ČÁST 1
- 7) Příloha č. 4a: Návrh rámcové dohody – ČÁST 1
- 8) Příloha č. 4b: Návrh rámcové dohody – ČÁST 2
- 9) Příloha č. 5a: Tabulka pro zpracování cenové nabídky – ČÁST 1
- 10) Příloha č. 5b: Tabulka pro zpracování cenové nabídky – ČÁST 2
- 11) Příloha č. 6: Vzor – ČP dodavatele ke střetu zájmu
- 12) Příloha č. 7: Vzor – podíl osob na plnění předmětu veřejné zakázky

4.2 Údaje o poskytování zadávací dokumentace

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

Zadávací dokumentaci poskytuje zadavatel elektronicky bez omezení, a to uveřejněním na profilu zadavatele: <https://zakazky.opava-city.cz/vz00000568>.

4.3 Náklady za zadávací dokumentaci

Zadavatel nepožaduje za zadávací dokumentaci žádnou finanční částku od dodavatele. Zadávací dokumentace je poskytována způsobem umožňujícím dálkový a neomezený přístup.

4.4 Vysvětlení zadávací dokumentaci

Dodavatel je oprávněn po zadavateli požadovat písemné vysvětlení zadávací dokumentace na základě písemné žádosti (prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK, popř. e-mailem, datovou zprávou). Písemná žádost o vysvětlení zadávací dokumentace se podává **výhradně** na adresu zadavatele v českém jazyce.

Zadavatel vysvětlí zadávací dokumentaci písemně (prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK, popř. e-mailem, datovou zprávou), pokud takové vysvětlení, případně související dokumenty, uveřejní na profilu zadavatele (<https://zakazky.opava-city.cz>), a to nejméně 5 pracovních dnů před uplynutím lhůty pro podání nabídek.

Pokud o vysvětlení zadávací dokumentace písemně požádá dodavatel, zadavatel vysvětlení uveřejní, odešle nebo předá včetně přesného znění žádosti bez identifikace tohoto dodavatele. Zadavatel není povinen vysvětlení poskytnout, pokud není žádost o vysvětlení doručena včas, a to alespoň 3 pracovní dny před uplynutím lhůt podle odstavce 2 bodu 4.4. Pokud zadavatel na žádost o vysvětlení, která není doručena včas, vysvětlení poskytne, nemusí dodržet lhůty podle odstavce 2 bodu 4.4.

Pokud je žádost o vysvětlení zadávací dokumentace doručena včas a zadavatel neuveřejní, neodešle nebo nepředá vysvětlení do 3 pracovních dnů, prodlouží lhůtu pro podání nabídek nejméně o tolik pracovních dnů, o kolik přesáhla doba od doručení žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace do uveřejnění, odeslání nebo předání vysvětlení 3 pracovní dny.

Pokud by spolu s vysvětlením zadávací dokumentace zadavatel provedl i změnu zadávacích podmínek, postupuje podle § 99.

Kontaktní osobou pro vysvětlení zadávací dokumentace je [redacted] odbor kancelář tajemníka, oddělení veřejných zakázek. e-mail: zakazky@opava-city.cz.

Zadavatel může poskytnout dodavatelům vysvětlení zadávací dokumentace i bez předchozí žádosti od dodavatelů, a to prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK (<https://zakazky.opava-city.cz>).

Zadavatel účastníky upozorňuje, že vzhledem k poskytování zadávací dokumentace způsobem umožňujícím dálkový a neomezený přístup na profilu zadavatele – elektronickém nástroji E-ZAK, budou dodavatelům (potenciálním účastníkům) stejným způsobem poskytováno i vysvětlení zadávací dokumentace. Dodavatelé, kteří si stáhnou zadávací dokumentaci, aniž by to zadavateli oznámili, jsou tedy povinni sledovat detail zadávacího řízení, aby měli aktuální informace vztahující se k zadávacímu řízení (<https://zakazky.opava-city.cz/vz00000568>).

5. Prohlídka místa plnění

5.1 Zadavatel prohlídku místa plnění vzhledem k charakteru zakázky neorganizuje.

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

6. Podmínky a požadavky k podání nabídky

- 6.1 Dodavatel může podat v zadávacím řízení jen jednu nabídku na každou část veřejné zakázky. Podle ustanovení § 107 odst. 4 zákona dodavatel, který podal nabídku v zadávacím řízení, nesmí být současně osobou, jejímž prostřednictvím jiný dodavatel v tomtéž zadávacím řízení prokazuje kvalifikaci. V souladu s ustanovením § 107 odst. 5 zákona zadavatel vyloučí účastníka zadávacího řízení, který podal více nabídek samostatně nebo společně s jinými dodavateli, nebo podal nabídku a současně je osobou, jejímž prostřednictvím jiný účastník zadávacího řízení v tomtéž zadávacím řízení prokazuje kvalifikaci. Dodavatele, jehož nabídka byla vyřazena, zadavatel bezodkladně vyloučí z účasti v zadávacím řízení. Vyloučení účastníka zadávacího řízení vč. důvodu zadavatel účastníkovi bezodkladně písemně oznámí.
- 6.2 Nabídku může podat dodavatel společně s jinými dodavateli (společná nabídka více dodavatelů) za podmínek uvedených v § 82 a 84 zákona.
- 6.3 **Nabídky se podávají pouze písemně, a to v elektronické podobě ve lhůtě pro podání nabídky pouze prostřednictvím zadavatelem stanoveného elektronického nástroje (E-ZAK) <https://zakazky.opava-city.cz/> (detail zakázky zde: <https://zakazky.opava-city.cz/vz0000568>).**
- 6.4 **Zadavatel nenese odpovědnost za technické podmínky na straně účastníka ZŘ. Zadavatel doporučuje účastníkům ZŘ zohlednit zejména rychlost jejich připojení k internetu při podávání nabídky tak, aby tato byla podána ve lhůtě pro podání nabídek (podáním nabídky se rozumí finální odeslání nabídky do nástroje po nahrání veškerých příloh!).**
- 6.5 Nabídka bude zpracována v českém jazyce. Doklady, které jsou vyhotoveny v jiném než českém jazyce, musí být opatřeny úředně ověřeným překladem do českého jazyka (tím zadavatel nijak nevylučuje aplikaci § 45 odst. 3 zákona).
- 6.6 Nabídka nesmí obsahovat přepisy nebo opravy, které by mohly uvést zadavatele v omyl.
- 6.7 **Lhůta pro podání nabídek**
Lhůtu pro podání nabídek stanovuje zadavatel do **13. 7. 2022 do 09:00 hodin**. Pokud bude nabídka doručena po této lhůtě, nepovažuje se za podanou a v průběhu zadávacího řízení se k ní nepřihlíží. Zadavatel vyrozumí účastníka o tom, že jeho nabídka byla podána po uplynutí lhůty pro podání nabídek.
- 6.8 **Otevírání nabídek**
Otevírání nabídek v elektronické podobě proběhne **dne 13. 7. 2022** v sídle zadavatele. Otevřením nabídky v elektronické podobě se rozumí zpřístupnění jejího obsahu zadavatelem. Zadavatel bude otevírat nabídky v elektronické podobě neveřejně (tj. bez přítomnosti dodavatelů, kteří podali nabídku).
- Otevírání nabídek se řídí ustanovením dle § 108 a § 109 zákona.
- 6.9 **Zadávací lhůta**
Veřejný zadavatel stanovuje délku zadávací lhůty (§ 40), a to **120** kalendářních dnů od data pro podání nabídek. Zadávací lhůtou, se rozumí lhůta, po kterou účastníci zadávacího řízení nesmí ze zadávacího řízení odstoupit. Po tuto dobu jsou účastníci vázáni celým obsahem nabídky. Zadávací lhůta neběží po dobu, ve které zadavatel nesmí uzavřít smlouvu podle § 246 zákona.

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

7. Kvalifikace dodavatelů

- 7.1 Požadavky na kvalifikaci dodavatelů a způsoby prokázání kvalifikace jsou uvedeny v části Zadávací dokumentace – kvalifikační část, která je součástí kompletní zadávací dokumentace podle odst. 4.1.

8. Posouzení a hodnocení nabídek

8.1 Komise pro posouzení a hodnocení nabídek ustanovená zadavatelem

Pro posouzení a hodnocení nabídek ustanoví zadavatel v souladu s ustanovení § 42 komisi. Činí-li komise ve vztahu k dodavatelům úkony podle zákona, platí, že tyto úkony činí jménem zadavatele. Zadavatel jmenuje za každého člena komise jeho náhradníka. Ustanovení zákona vztahující se na člena komise platí obdobně pro jeho náhradníka.

Členové komise nesmí být podle ustanovení § 44 zákona ve střetu zájmů. O neexistenci střetu zájmů podepíší členové komise čestné prohlášení na počátku jednání komise.

Členové komise jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděli v souvislosti se svojí účastí v komisi.

Jednání komise se mohou zúčastnit i jiné osoby (přizvaní odborníci, zástupci zadavatele), které určí zadavatel nebo komise. Tyto osoby podepisují rovněž čestné prohlášení o neexistenci střetu zájmů.

8.2 Posouzení nabídek

Komise provede posouzení nabídek účastníků z hlediska splnění zákonných požadavků a požadavků zadavatele uvedených v zadávacích podmínkách. Nabídky, které nesplňují výše uvedené požadavky, musí komise vyřadit. Účastník, jehož nabídka byla komisí vyřazena, vyloučí zadavatel bezodkladně z účasti v zadávacím řízení. Vyloučení účastníka včetně důvodů zadavatel účastníkovi písemně oznámí.

Zadavatel (Komise) může pro účely zajištění řádného průběhu zadávacího řízení dle § 46 odst. 1 požadovat, aby účastník zadávacího řízení v přiměřené lhůtě objasnil předložené údaje, doklady, vzorky nebo modely nebo doplnil další nebo chybějící údaje, doklady, vzorky nebo modely. Zadavatel může tuto žádost učinit opakovaně a může rovněž stanovenou lhůtu prodloužit nebo prominout její zmeškání.

8.3 Základní hodnotící kritérium pro zadání veřejné zakázky

Zadavatel stanovil dle § 114 zákona, že nabídky budou hodnoceny podle jejich ekonomické výhodnosti. Ekonomická výhodnost nabídek se hodnotí na základě celkové **nejnižší nabídkové ceny v Kč bez DPH** pro každou část veřejné zakázky samostatně.

8.4 Hodnocení nabídek

Zadavatelem ustanovená komise určí pořadí nabídek dle stanoveného hodnotícího kritéria – ekonomická výhodnost nabídky - **nejnižší nabídkové ceny v Kč bez DPH** pro každou část veřejné zakázky samostatně, a to seřazením nabídek dle nabídkových cen v Kč bez DPH od nejnižší po nejvyšší. Jako nejvhodnější bude hodnocena nabídka s **nejnižší nabídkovou cenou v Kč bez DPH**.

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

Při hodnocení nabídkové ceny je rozhodná její celková výše v Kč bez DPH uvedená v příslušné části krycího listu pro každou část veřejné zakázky samostatně.

9. Požadavek na způsob zpracování nabídkové ceny a platební podmínky

- 9.1 Nabídková cena bude uvedena v příslušné části krycího listu nabídky (Příloha č. 1) a dále bude zpracována oceněním tabulky pro zpracování cenové nabídky pro ČÁST 1 (Příloha č. 5a) a tabulky pro zpracování cenové nabídky pro ČÁST 2 (Příloha č. 5b).
- 9.2 Nabídkovou cenou pro danou část se rozumí celková cena za trvání rámcové dohody, tj. pro:
- **ČÁST 1: od 3. 1. 2023 do 31. 10. 2026 (46 měsíců)**
 - **ČÁST 2: od 16. 11. 2022 do 31. 10. 2026 (47,5 měsíců)**
- 9.3 Nabídková cena bude v nabídce uvedena v české měně v členění na cenu celkem bez DPH, výši DPH a cenu celkem s DPH. DPH bude v rozpočtu vyčíslena v zákonné výši ke dni podání nabídky.
- 9.4 Účastníci z EU a třetích zemí musí vyjádřit cenu vč. DPH, a to i v případě, že sami DPH neodvádí, protože musí vzít v úvahu platnou daňovou legislativu v ČR.
- 9.5 Platby budou prováděny měsíčně na základě faktur vystavených poskytovatelem pro **ČÁST 1** samostatně centrálnímu zadavateli a samostatně všem pověřujícím zadavatelům a dále pro **ČÁST 2** zadavateli. Faktury budou vystavovány dle prokazatelně čerpaných služeb. **V případě, že se vybraným dodavatelem pro obě části stane stejný dodavatel, požaduje zadavatel, aby byly faktury vystaveny zvlášť pro ČÁST 1 a zvlášť pro ČÁST 2.**

10. Obchodní podmínky

- 10.1 **Pro každou část předmětu veřejné zakázky musí být předložen návrh rámcové dohody poskytnutý zadavatelem samostatně. Pokud tedy dodavatel předloží nabídku pro obě části, musí nabídka obsahovat stejný počet návrhů rámcových dohod.**
- Pro obě části shodně:**
- 10.2 Zadávací dokumentace obsahuje v souladu se zákonem obchodní podmínky veřejné zakázky, které se mají stát obsahem smluvního ujednání s účastníkem pro danou veřejnou zakázku. Obchodní podmínky stanovené zadavatelem pro toto zadávací řízení jsou pro účastníka **závazné a nemohou být žádným podstatným způsobem měněny.**
- 10.3 Zadavatel stanovil obchodní podmínky pro realizaci této veřejné zakázky formou textu rámcové dohody. **Účastník je povinen smlouvu ve formátu.pdf (Příloha č. 4a a 4b) vytisknout. Do textu smlouvy účastník vyplní rukou údaje, které jsou určeny k vyplnění (identifikační údaje, jméno, funkce a podpis osoby oprávněné jednat jménem či za účastníka). Naskenované doplněné a podepsané obchodní podmínky budou součástí účastníkem podané nabídky v elektronické podobě.**
- 10.4 Smlouva bude podepsána osobou oprávněnou jednat jménem či za účastníka v souladu se způsobem jednání právnické či fyzické osoby podle občanského zákoníku (ve všech částech k podpisu určených).

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

- 10.5 Pokud podává nabídku více dodavatelů společně, musí být v záhlaví smlouvy uvedeni všichni dodavatelé, kteří podávají společnou nabídku, a smlouva musí být podepsána oprávněnou osobou všech dodavatelů, kteří podávají společnou nabídku, v souladu se způsobem jednání právnické či fyzické osoby podle občanského zákoníku (ve všech částech k podpisu určených).

11. Varianty nabídky

- 11.1 Zadavatel předem vylučuje variantní řešení nabídky.

12. Požadavek na poskytnutí jistoty

- 12.1 Zadavatel nepožaduje pro zajištění plnění povinností účastníka jistotu.

13. Obsah nabídky

- 13.1 Nabídka bude obsahovat následující dokumenty a součásti, které budou formálně řazeny takto:

- Krycí list nabídky
- Doklady o prokázání základní způsobilosti dle § 74 zákona odst. 1 až 3 zákona;
- Doklady o prokázání profesní způsobilosti dle § 77 odst. 1 zákona;
- Doklady o prokázání technické kvalifikace dle § 79 odst. 2 písm. b) zákona – seznam významných služeb – viz příloha č. 2a/b ZD (pro každou část samostatně);
- Podepsaný návrh rámcové dohody – viz příloha č. 4a/b ZD (pro každou část samostatně);
- Vyplněná tabulku pro zpracování cenové nabídky – viz příloha č. 5a/b ZD (pro každou část samostatně);
- ČP dodavatele ke střetu zájmů – viz příloha č. 6 ZD;
- Podíl osob na plnění předmětu veřejné zakázky – viz příloha č. 7 ZD;
- Další doklady požadované v zadávací dokumentaci (např. plná moc atd.).

- 13.2 Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit a prověřit údaje uvedené jednotlivými účastníky v nabídkách. Zadavatel vyloučí účastníka ze soutěže v případě, že účastník uvede ve své nabídce nepravdivé údaje.

- 13.3 Zadavatel nehradí náklady na účast v zadávacím řízení a nabídky nevrací.

14. Další informace k průběhu a dokončení zadávacího řízení

14.1 Výběr dodavatele

Zadavatel dále upozorňuje účastníky zadávacího řízení, že dle §122 odst. 3 ZZVZ vyzve vybraného dodavatele k předložení originálů nebo ověřených kopií dokladů o jeho kvalifikaci, pokud je již účastník nepředložil ve své nabídce a dále dokladů, jejichž předložení je podmínkou uzavření smlouvy, pokud si je zadavatel vyhradil podle § 104 zákona.

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

14.2 Oznámení o výběru dodavatele

Zadavatel v souladu s § 123 zákona odešle bez zbytečného odkladu od rozhodnutí o výběru dodavatele oznámení o výběru dodavatele všem účastníkům zadávacího řízení.

14.3 Další podmínky pro uzavření smlouvy

V souladu s ustanovením § 122 odst. 4 zákona u vybraného dodavatele, je-li českou právnickou osobou, zadavatel zjistí údaje o jeho skutečném majiteli podle zákona upravujícího evidenci skutečných majitelů (dále jen „skutečný majitel“) z evidence skutečných majitelů podle téhož zákona (dále jen „evidence skutečných majitelů“). Zjištěné údaje zadavatel uvede v dokumentaci o zadávacím řízení.

V souladu s ustanovením § 122 odst. 5 zákona u vybraného dodavatele, je-li zahraniční právnickou osobou, zadavatel ve výzvě podle odstavce 3 vyzve rovněž k předložení výpisu ze zahraniční evidence obdobné evidenci skutečných majitelů nebo, není-li takové evidence,

a) ke sdělení identifikačních údajů všech osob, které jsou skutečným majitelem, a
b) k předložení dokladů, z nichž vyplývá vztah všech osob podle písmene a) k dodavateli; těmito doklady jsou zejména

1. výpis ze zahraniční evidence obdobné veřejnému rejstříku,
2. seznam akcionářů,
3. rozhodnutí statutárního orgánu o vyplacení podílu na zisku,
4. společenská smlouva, zakladatelská listina nebo stanovy.

14.4 Poskytnutí součinnosti vybraného dodavatele k uzavření smlouvy

Zadavatel požaduje po vybraném dodavateli poskytnutí součinnosti potřebné k uzavření smlouvy tak, aby smlouva mohla být uzavřena **bez zbytečného odkladu po uplynutí lhůty pro podání námitek**. Odmítne-li vybraný dodavatel uzavřít se zadavatelem smlouvu nebo neposkytne-li potřebnou součinnost tak, aby mohla být smlouva uzavřena, vyloučí zadavatel vybraného dodavatele ze zadávacího řízení a uzavře smlouvu s účastníkem, který se umístil další v pořadí.

14.5 Oznámení o výsledku zadávacího řízení

Zadavatel odešle oznámení o výsledku zadávacího řízení k uveřejnění podle § 212 do 30 dnů od uzavření smlouvy (§ 126).

14.6 Zrušení zadávacího řízení

Zadavatel je oprávněn zrušit zadávací řízení z důvodů stanovených zákonem. Za důvod hodný zvláštního zřetele, včetně důvodů ekonomických ve smyslu § 127 odst. 2 písm. d) zákona, pro které nelze po zadavateli požadovat, aby v zadávacím řízení pokračoval, bez ohledu na to, zda tyto důvody zadavatel způsobil či nikoliv, může být přitom považována mj. absence nabídek s nabídkovou cenou umožňující zadavateli nepřekročit finanční limit pro danou část veřejné zakázky, který odpovídá předpokládané hodnotě dané části veřejné zakázky uvedené v odst. 2.4 zadávací dokumentace.

14.7 Oznámení o zrušení zadávacího řízení

V případě zrušení zadávacího řízení je zadavatel povinen do 3 pracovních dnů od rozhodnutí o zrušení zadávacího řízení odeslat písemné sdělení o zrušení zadávacího řízení všem účastníkům zadávacího řízení (§ 128 odst. 1).

Zadavatel do 30 dnů od zrušení zadávacího řízení odešle oznámení o zrušení zadávacího řízení k uveřejnění způsobem podle § 212.

14.8 Podání námitek

Námítky může podat dodavatel, kterému postupem zadavatele souvisejícím se zadáváním nadlimitní veřejné zakázky hrozí nebo vznikla újma (dále jen „stěžovatel“).

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA

„Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

Námítky se podávají písemně a lze je podat proti

- a) všem úkonům nebo opomenutím zadavatele v zadávacím řízení,
- b) volbě druhu zadávacího řízení nebo režimu veřejné zakázky, nebo
- c) postupu zadavatele, který směřuje k zadání veřejné zakázky mimo zadávací řízení v rozporu s tímto zákonem.

Námítky týkající se jiných úkonů či opomenutí zadavatele, než je stanovení zadávacích podmínek, volba druhu zadávacího řízení, režimu veřejné zakázky a postup zadavatele směřující k zadání veřejné zakázky mimo zadávací řízení, může podat pouze účastník zadávacího řízení.

Není-li dále uvedeno jinak, musí být námítky doručeny zadavateli do 15 dnů ode dne, kdy se stěžovatel dozvěděl o domnělém porušení tohoto zákona zadavatelem; námítky nelze podat po uzavření smlouvy.

Pokud je v zadávacím řízení stanovena lhůta pro podání nabídek, musí být námítky proti Zadávací dokumentaci doručeny zadavateli nejpozději do skončení této lhůty.

Účastník zadávacího řízení se může písemně vzdát práva podat námítky zadavateli až po vzniku práva podat námítky. Platí, že doručením vzdání se práva podat námítky zadavateli lhůta pro podání námítek ve vztahu k tomuto účastníku zadávacího řízení uplynula.

V Opavě dne 9. 6. 2022

Za zadavatele:

[redacted]
oddělení veřejných zakázek
kancelář tajemníka
Magistrát města Opavy

Horní náměstí 69, 746 26 Opava

tel.: [redacted]

mob.: [redacted]

e-mail: zakazky@opava-city.cz

Horní nám. 69, 746 01 Opava
Oddělení veřejných zakázek
Magistrátu města Opavy
Oddělení veřejných zakázek



MMOPX01Z1P97

Váš dopis zn:

Ze dne:

Naše značka: MMOP 79698/2022 / 10662/2022/VERZ

Vyřizuje: [REDACTED]

všem potencionálním účastníkům

Pracoviště:

Telefon: [REDACTED]

Fax: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Datum: 21.06.2022

Vysvětlení zadávací dokumentace I. k zadávacím podmínkám k nadlimitní veřejné zakázce na služby s názvem „Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

Zadavatel dne 17. 6. 2022 obdržel 2 dotazy k zadávacím podmínkám k nadlimitní veřejné zakázce na služby s názvem „Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“ zadané v otevřeném řízení dle ust. § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“). V souladu s ust. § 98 zákona na tyto dotazy odpovídáme a odpovědi uveřejňujeme na profilu zadavatele.

Dotaz č. 1:

„Uchazeč žádá zadavatele, aby návrhy rámcových dohodo rozšířil o tzv. inflační doložku ve smyslu vyhrazené změny závazku podle § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“). Uchazeč upozorňuje, že inflační doložka je v současné ekonomické situaci a vzhledem k aktuálnímu výhledu na růst cen veškerého zboží a služeb jedním z nástrojů, který transparentním způsobem umožňuje předejít nerovnému postavení smluvních stran v důsledku růstu inflace v průběhu trvání smlouvy. Nepřipustí-li zadavatel sjednání inflační doložky, velmi pravděpodobně dojde k tomu, že vybraný dodavatel zahrne předpokládanou inflaci již do nabídkové ceny a zadavatel tedy bude vybranému dodavateli platit vyšší ceny bez ohledu na skutečnou výši inflace a již od počátku účinnosti smluvního závazku. Inflační doložka je již standardním smluvním ujednáním i ve smlouvách s veřejnými zadavateli a její zakotvení do smluv v aktuální situaci vychází i z doporučení Ministerstva pro místní rozvoj.“

Odpověď č. 1:

Zadavatel neplánuje návrhy rámcových dohod vzhledem k segmentu poskytovaných služeb rozšiřovat o inflační doložku. Je na každém z dodavatelů, jakým způsobem v případě, že očekává nárůst cen v důsledku inflace, zahrne tento nárůst do své cenové nabídky.

Dotaz č. 2:


„Máme následující dotaz k bodu 5.6 návrhu rámcové dohody pro část 1 (resp. bodu 5.5 pro část 2): Dle § 64 odst. 8 zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění, účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Upraví zadavatel zadávací dokumentaci (smlouvu na plnění veřejné zakázky) do souladu s uvedeným

ustanovením zákona tak, aby v případě vady spočívající v chybné fakturaci se uplatnilo výše uvedené ujednání zákona o elektronických komunikacích?“

Odpověď č. 2:

Zadavatel upravil příslušné body návrhů rámcových dohod (bod 5.6 – část 1, bod 5.5 – část 2), a to tak, že vypustil v tomto ustanovení slovní spojení „...*nebo bude chybně vyúčtována cena...*“ (v návrzích rámcových dohod vyznačeno formou přeškrtnutí). V případě chybně vyúčtované ceny se budou smluvní strany řídit příslušným ustanovením zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

S pozdravem


referentka oddělení veřejných zakázek
odbor Kancelář tajemníka
Magistrátu města Opavy

Přílohy:

Příloha č. 1: Priloha4a - Návrh rámcové dohody - Část 1 (úprava)

Příloha č. 2: Priloha4b - Návrh rámcové dohody - Část 2 (úprava)

STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA



Horní nám. 69, 746 01 Opava
Oddělení veřejných zakázek
Magistrátu města Opavy
Oddělení veřejných zakázek



MMOPX01Z690R

Váš dopis zn:

Ze dne:

Naše značka: MMOP 84270/2022 / 10662/2022/VERZ

Vyřizuje: [REDACTED]

všem potencionálním účastníkům

Pracoviště:

Telefon: [REDACTED]

Fax: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Datum: 01.07.2022

Vysvětlení zadávací dokumentace II. k zadávacím podmínkám k nadlimitní veřejné zakázce na služby s názvem „Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“

Zadavatel dne 29. 6. 2022 obdržel 16 dotazů k zadávacím podmínkám k nadlimitní veřejné zakázce na služby s názvem „Poskytování telekomunikačních služeb pro statutární město Opava na období let 2023 až 2026“ zadané v otevřeném řízení dle ust. § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“). V souladu s ust. § 98 zákona na tyto dotazy odpovídáme a odpovědi uveřejňujeme na profilu zadavatele.

Dotaz č. 1:

„Zadavatel uvádí, že na základě uzavřené rámcové dohody budou uzavírány dílčí smluvní vztahy s jednotlivými organizacemi statutárního města Opava, a požaduje, aby účastník ve své nabídce předložil vlastní návrh dílčí smlouvy.

V případech, kdy je uzavírána rámcová dohoda, k níž mají přistupovat zadavatelem zřízené či jemu podřízené subjekty – další účastníci – používá dodavatel standardně formulář „Žádost o přistoupení dalšího účastníka“, po jehož akceptaci dodavatelem se žadající právnická osoba stane dalším účastníkem a je oprávněna odebírat služby za podmínek sjednaných rámcovou dohodou. Bude zadavatel akceptovat tento postup?“

Odpověď č. 1:

Ano, zadavatel tento postup bude akceptovat. Zadavatel nechává čistě na každém dodavateli, jakou formu k uzavření dílčího smluvního vztahu (s organizacemi SMO) zvolí. Podmínkou je, aby z něj bylo patrné, že se sjednává za podmínek uzavřené rámcové dohody (tj. bude zohledňovat všechny požadavky zadavatele) a dále koho (které organizace) a kterých SIM karet se tento vztah bude týkat.

Dotaz č. 2:

„V části 1 odstavci Zajištění služeb, zadavatel požaduje zajištění prioritního odbavení spojení v mobilní síti a současně v bodě e) Prioritní odbavení spojení v mobilní síti požaduje, aby dodavatel případné změny nebo žádosti zadavatele na zřízení nových služeb dodavatel vždy vypořádal kladně. Chápe dodavatel správně, že je tím míněno, že dodavatel tuto službu poskytne v souladu s ustanovením §99 zákona č. 127/2005? Tím dodavatel míní zejména podmínky poskytování služby a schvalovací pravomoci na straně GRH HZS.“

Odpověď č. 2:

Ano, zadavatel požaduje prioritní odbavení v mobilní síti v souladu s § 99 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, tzn. poskytování služeb za krizových stavů.

Dotaz č. 3:

„Zadavatel dále v části 1 odstavci Zajištění služeb požaduje maximální dostupnost a spolehlivost služby, garance dostupnosti služby bez dalšího upřesnění. Dodavatel k tomu uvádí, že je zřejmé, že cílem všech poskytovatelů služeb je poskytovat služby v maximální kvalitě a s vysokou dostupností a spolehlivostí. Dodavatel nemůže poskytnout garanci dostupnosti, resp. SLA na mobilní služby (volání, datové přenosy /minimální přenosová rychlost/ apod.). Důvodem je fakt, že nelze ovlivnit různé vlivy působící na síť, jako jsou například nepředvídatelné povětrnostní a atmosférické vlivy, lokální přetíženost sítě v souvislosti s konáním různých masových akcí (shromáždění, sportovní a kulturní události apod.). Rychlost připojení je dána zejména použitou technologií pokrytí dané oblasti (EDGE, 4G, apod.) a aktuálním „vytížením“ technologických prostředků poskytovatele. Z výše uvedeného důvodu dodavatel (stejně jako ostatní poskytovatelé), nemůže poskytnout report dostupnosti služby, zpoždění, apod a poskytnout tedy požadované garance. Z toho důvodu se může stát, že zadavatel neobdrží relevantní nabídku. Dodavatel se ptá, zda zadavatel uvedený bod ze zadávací dokumentace odstraní.“

Odpověď č. 3:

Zadavatel nepožaduje po dodavateli ani to neuvádí nikde v zadávací dokumentaci, aby mu poskytoval report dostupnosti služby, zpoždění, apod., tedy ani SLA na mobilní služby. Zadavatel požaduje pouze to, co jak sám dodavatel uvádí, je pro něj zřejmé a je cílem všech poskytovatelů, aby poskytoval služby v maximální kvalitě a s vysokou dostupností a spolehlivostí. A podáním nabídky toto dodavatel zadavateli garantuje.

Dotaz č. 4:

„Zadavatel požaduje poskytování datových služeb na území ČR prostřednictvím mobilního telefonu nebo samostatného zařízení v technologiích GPRS (a)nebo EDGE (a)nebo HSPA (a)nebo HSPA+ (a)nebo LTE – A, (a)nebo 4G, (a)nebo 5G s měsíčním paušálem. Samostatným zařízením je v tomto případě myšlen tablet, mobilní kamera, fotopast atd. Chápe dodavatel správně, že je možné zajistit poskytnutí služeb prostřednictvím některé s uvedených technologií, a to s ohledem na skutečnost, že již žádný z poskytovatelů služeb na území ČR ve své síti nenabízí služby prostřednictvím technologie 3G.“

Odpověď č. 4:

Ano, poskytnutí služby je možné zajistit prostřednictvím kterékoliv z výše uvedených technologií (uvedené v první větě), které jsou uvedeny také v zadávací dokumentaci. Zadavatel nepožaduje a ani nikde v zadávací dokumentaci neuvádí požadavek na možnost poskytování služby prostřednictvím technologie 3G.

Dotaz č. 5:

„Případě požadavků na Tarif A – HLASOVÝ TARIF „BEZ VOLNÝCH JEDNOTEK“ v mobilní části zadavatel požaduje, aby účastník ve své nabídce uvedl účtování hovorů po sekundách (kdy po první provolané sekundě bude účtování sekundové, tedy v systému 1+1). Chápe dodavatel správně, že se tím míní tarifkace pro národní volání do pevných a mobilních sítí. V případě mezinárodního volání, volání v režimu roamingu, případně při volání na čísla se zvláštním tarifem, může být forma tarifkace volání předmětem obchodních smluv s třetí stranou, a proto nelze podmínky v tomto směru individualizovat.“

Odpověď č. 5:

Ano, tato tarifkace se týká tarifkace pro národní volání do pevných a mobilních sítí.

Dotaz č. 6:

„U Tarifu E – DATOVÝ TARIF „M2M“ zadavatel požaduje poskytnutí 50 volných SMS, chápe dodavatel správně, že se jedná o SMS ve vlastní síti poskytovatele tarifu? Nebo případně může zadavatel použití volných SMS dále upřesnit?“

Odpověď č. 6:

Ano, jedná se o 50 volných SMS ve vlastní síti poskytovatele tarifu.

Dotaz č. 7:

„Zvážil zadavatel u Tarifu G – DATOVÝ TARIF „S NEOMEZENÝM OBJEMEM DAT“ případné uvedení maximálních limitů dat pro tento tarif, či rozsah jeho omezení omezí jinou specifikací? Dodavatel se ptá proto, že aktuálně žádný poskytovatel v ČR takový tarif standardně nenabízí a zadavatel se vystavuje riziku, že neobdrží relevantní nabídku, případně cenové podmínky pro tento tarif budou vysoké a nebudou odpovídat účelu použití.“

Odpověď č. 7:

Zadavatel nesouhlasí s tvrzením, že žádný poskytovatel v ČR takový tarif standardně nenabízí. Zadavatel si na základě tohoto dotazu opakovaně ověřil svůj požadavek na výše uvedený tarif z veřejně dostupných zdrojů na internetových stránkách mobilních operátorů a našel aktuálně tarify s neomezeným objemem dat,

kteře vřak z dŮvodŮ, aby neidentifikoval urĉitŮho dodavatele ĉi produkt, nebude blĭže konkretizovat. Zadavatel si je vědom mořnŮch vyřřich nŮkladŮ na tento tarif, avřak stanově pořadavky plně odpovědajĭ jeho potřebŮm.

Dotaz ĉ. 8:

„Zadavatel pořaduje mořnost zřizenĭ sluřby pro sprŮvu a prŮci s e-maily, plŮnovaĉem a souvisejĭcĭmi daty svě firemnĭ schrŮnky, prostřednictvĭm mobilnĭho telefonnĭho přĭstroje. Dodavatel řadŮ o blĭřřĭ vysvětlenĭ pořadavku zadavatele, přĭpadně popis, jako sluřbu zadavatel oĉekŮvŮ. K tomu dodavatel uvŮdĭ, ře ve svě sĭti neblokuje vyuřitĭ řŮdnŮch sluřeb internetu a ani nebrŮnĭ zadavateli ve vyuřivŮnĭ mobilnĭch aplikacĭ v jeho zařizenĭch. Je pro zadavatele takově stanovisko dostateĉně pro splněnĭ pořadavku?“

Odpověď ĉ. 8:

Ano, takově stanovisko je dostateĉně pro splněnĭ pořadavku.

Dotaz ĉ. 9:

„V bodě dalřřĭ pořadavky zadavatele zadavatel pořaduje: Hovory budou ůĉtovanŮy po sekundě, kdy po prvni provolaně sekundě bude ůĉtovanĭ sekundově, tedy v systěmu 1+1 a to jak do mobilnĭch, tak do pevnŮch (fixnĭch) linek. ChŮpe dodavatel sprŮvně, ře i zde se jednŮ o pořadavek na tarifikaci pro nŮrodnĭ volŮnĭ do pevnŮch a mobilnĭch sĭtĭ? V přĭpadě mezinŮrodnĭho volŮnĭ, volŮnĭ v reřimu roamingu, přĭpadně přĭ volŮnĭ na ĉĭsla se zvlŮřřtnĭm tarifem, mŮře bŮt forma tarifikace volŮnĭ předmětem obchodnĭch smluv s třetĭ stranou, a proto nelze podmĭnky v tomto směru individualizovat.“

Odpověď ĉ. 9:

Ano, tato tarifikace se tŮkŮ tarifikace pro nŮrodnĭ volŮnĭ do pevnŮch a mobilnĭch sĭtĭ.

Dotaz ĉ. 10:

„Zadavatel dŮle pořaduje, aby se ůĉastnĭk podŮnĭm svě nabĭdky zavŮzal, ře na svě nŮklady zajistĭ převod telefonnĭch ĉĭsel ze stŮvajĭcĭho operŮtora tak, aby byl splněn termĭn zahŮjenĭ plněnĭ. Nicměně zadavatel neuvŮdĭ termĭn, ke kterěmu bude nejpozději podepsŮna smlouva a tĭm nenĭ v zadŮvacĭ dokumentaci garantovŮna dostateĉnŮ lhŮta pro fyzickou realizaci fixnĭch sluřeb a přenos telefonnĭch ĉĭsel. řŮdnŮ ůĉastnĭk s vŮjimkou stŮvajĭcĭho poskytovatele tak nemŮře takovou garanci reŮlně poskytnout bez toho, aby zadŮvacĭ dokumentace obsahovala lhŮtu, kterou bude mĭt vybranŮ ůĉastnĭk na zajiřřtnĭ realizace sluřeb po podpisu smluvnĭ dokumentace. Doplnĭ zadavatel zadŮvacĭ dokumentaci o ustanovenĭ, podle kterěho nenĭ vybranŮ ůĉastnĭk povinen splnit pořadovanŮ termĭn zahŮjenĭ poskytovŮnĭ sluřeb, pokud od podpisu smluvnĭ dokumentace oběma stranami neuplynula dostateĉnŮ lhŮta? Za dostateĉnou lhŮtu dodavatel povařuje 6-8 tŮdnŮ.“

Odpověď ĉ. 10:

Jelikoř zadavatel zahŮjĭl zadŮvacĭ řĭzenĭ z jeho pohledu v dostateĉněm předstĭhu tak, aby měl vybranŮ dodavatel dostateĉnŮ časovŮ prostor pro řŮdně zahŮjenĭ plněnĭ (tj. vĉ. přĭpadněho převodu telefonnĭch ĉĭsel), kdy zadavatel předpoklŮdŮ termĭn podpisu přĭblĭřně - zŮřĭ 2022, nebude zadavatel doplňovat zadŮvacĭ dokumentaci o řŮdnŮ dalřřĭ ustanovenĭ.

Zadavatel v zadŮvacĭ dokumentaci – textovŮ ĉŮst na str. 3 odst. 2.5 uvŮdĭ: „**Zadavatel si vyhrazuje prŮvo změnit termĭn zahŮjenĭ plněnĭ veřejně zakŮzky v souvislostĭ s přuběhem zadŮnĭ veřejně zakŮzky, a to předevřřm v přĭpadě, ře z objektivnĭch dŮvodŮ nebude mořně dodřzet zadavatelem předpoklŮdanŮ termĭn zahŮjenĭ plněnĭ (např. podŮnĭ nŮmĭtek nebo technickě potĭře souvisejĭcĭ s přĭpadnou změnou mobilnĭho operŮtora).**“ Toto zadavatel povařuje za dostateĉně.

Dotaz ĉ. 11:

„Zadavatel dŮle pořaduje zachovanĭ souĉasněho stavu a ůrovně poskytovanŮch sluřeb, a ře v obdobĭ přechodu na vyuřivŮnĭ sluřeb jiněho poskytovatele nevznĭkne nebezpeĉĭ vŮpadku nebo omezenĭ mobilnĭho spojenĭ a vŮpadku nebo omezenĭ jak v rozsahu, tak ůrovni dalřřĭch poskytovanŮch sluřeb. Dodavatel upozorňuje, ře v přĭpadě změny poskytovatele sluřeb a zajiřřtnĭ přenesenĭ ĉĭsel, vřdy dojde ke krŮtkodoběmu vŮpadku spojeněmu s přepisem ĉĭsel v databŮzĭch poskytovatelŮ a takě v souvislostĭ s potřebou vŮměny SIM a přĭpadně restartu zařizenĭ. Akceptuje zadavatel tuto formu omezenĭ poskytovŮnĭ sluřeb, kterŮ bude spojena s nabĭdkou vřřch uchazeĉŮ s vŮjimkou stŮvajĭcĭho poskytovatele?“

Odpověď ĉ. 11:

Ano, s touto krŮtkodobou formou omezenĭ, kterŮ je přĭ přĭpadně změně poskytovatele sluřeb nezbytnŮ, zadavatel poĉtŮ.

Dotaz ĉ. 12:

„V části 2 Pevné linky pro statutární město Opava zadavatel požaduje Připravenost výše uvedeného připojení pro přechod na technologii VoIP. Může zadavatel svůj požadavek vysvětlit co je míněno onou připraveností s ohledem na to, že klasická TDM hlasová komunikace (ISDN30) a VoIP komunikace jsou rozdílné technologie, které využívají maximálně společnou přístupovou metalickou trasu. Může zadavatel případně uvést, zda akceptuje dodatečné náklady či změnu ceny služby v souvislosti s přechodem na VoIP řešení, případně v jakých termínech bude požadovat případné provedení změny? Bez těchto informací nelze předložit relevantní nabídku a v případě, že tyto informace zadavatel neuvede, žádá dodavatel, aby s ohledem na jednoznačnost zadání byl bod ze zadání odstraněn.“

Odpověď č. 12:

Zadavatel uvádí, že technologií VoIP zadavatel již disponuje a poskytuje si ji sám prostřednictvím telefonní ústředny Cisco CallManager. Samotná technologie VoIP tudíž není předmětem plnění. Pro provoz pevných linek zadavatele směrem ven i dovnitř potřebuje pouze konektivitu k poskytovateli hlasových služeb a to právě prostřednictvím linky ISDN 30 (třicet současných hovorů).

Dotaz č. 13:

„Tážeme se k návrhu rámcové dohody (dále též jen „RD“) pro obě části zakázky, konkrétně k bodu 4.1, potažmo k celému čl. IV. Tato ustanovení v aktuálním znění upravují pouze cenu těch služeb, které jsou předmětem hodnocení. Doplní zadavatel znění RD o ustanovení, které zadavateli umožní využívat i další běžné služby a zároveň stanoví cenu těchto služeb odkazem na standardní ceník uchazeče pro klíčové zákazníky? Např. doplnění bodu 4.1 následující druhou větou: V případě poskytování Služeb, jejichž cena není specifikována v Příloze č. 2 (resp. v Příloze č. 1 pro část 2) Rámcové dohody, použije se aktuální ceník Poskytovatele.“

Odpověď č. 13:

Ano, zadavatel doplnil navrhovanou větu do návrhů rámcových dohod (pro přehlednost zvýrazněna zelenou barvou).

Dotaz č. 14:

„V návrhu RD pro část 1, bod 8.13 je stanoveno, že V případě rozporu ustanovení následujících dokumentů se použije pro výklad úprava obsažená v dokumentech v tomto pořadí přednosti: 1. Zadávací dokumentace včetně všech vysvětlení ZD k Zakázce, 2. Rámcová dohoda, 3. **Obchodní podmínky rámcové dohody**, 4. Všeobecné podmínky (všeobecnými podmínkami se rozumí rovněž podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů). V obchodní praxi na telekomunikačním trhu je obvyklé, že obchodní podmínky rámcové dohody předkládá zákazníkovi poskytovatel – za podmínky, že sám připravuje i celé znění rámcové dohody, které na tyto její obchodní podmínky odkazuje. Pokud však návrh rámcové dohody předkládá zadavatel, jsou dle našeho názoru obchodní podmínky zahrnuté již v samotném znění návrhu rámcové dohody. Tážeme se proto, zda zadavatel upraví znění zmíněného bodu 8.13 a analogicky i seznamu příloh RD pro část 1?“

Odpověď č. 14:

Ano, zadavatel upouští od požadavku na předložení přílohy - obchodní podmínky, jež měly být přílohou č. 4 rámcové dohody pro část 1, a upravuje znění bodu 8.13 a analogicky také seznam příloh (v návrhu rámcové dohody pro část 1 vyznačeno formou přeškrtnutí).

Dotaz č. 15:

„Na str. 4 zadávací dokumentace (dále též jen „ZD“) Zadavatel požaduje, aby účastník ve své nabídce předložil vlastní návrh dílčí smlouvy, který bude zohledňovat všechny požadavky zadavatele. Může zadavatel potvrdit, že dílčí smlouvou se rozumí tzv. účastnická smlouva ke konkrétním SIM kartám/telefonním číslům? Nebo se jedná o dílčí smlouvy pro jednotlivé subjekty centralizovaného zadávání mimo centrálního zadavatele?“

Odpověď č. 15:

Viz odpověď č. 1. Zadavatel nechává čistě na každém dodavateli, jakou formu k uzavření dílčího smluvního vztahu (s organizacemi SMO) zvolí. Podmínkou je, aby z něj bylo patrné, že se sjednává za podmínek uzavřené rámcové dohody (tj. bude zohledňovat všechny požadavky zadavatele) a dále koho (které organizace) a kterých SIM karet se tento vztah bude týkat.

Dotaz č. 16:

„V bodu 4.2 návrhu RD pro obě části zakázky je stanoveno, že Jednotlivé ceny zahrnují veškeré náklady nezbytné k řádnému, úplnému a kvalitnímu poskytnutí služeb, včetně všech rizik a vlivů souvisejících s plněním předmětu této smlouvy. **Nabídková cena musí rovněž zahrnovat pojištění, garance, daně,**

poplatky a jakékoli další výdaje nutné pro plnění předmětu smlouvy. Nabídková cena nesmí být měněna ani v souvislosti s inflací české měny, hodnotou kursu české měny vůči zahraničním měnám či jinými faktory s vlivem na měnový kurs, stabilitou měny nebo cla. Zadavatel dále ve vysvětlení zadávací dokumentace č. 1 zodpověděl i následující dotaz:

Dotaz č. 1:

„Uchazeč žádá zadavatele, aby návrhy rámcových dohod rozšířil o tzv. inflační doložku ve smyslu vyhrazené změny závazku podle § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“). Uchazeč upozorňuje, že inflační doložka je v současné ekonomické situaci a vzhledem k aktuálnímu výhledu na růst cen veškerého zboží a služeb jedním z nástrojů, který transparentním způsobem umožňuje předejít nerovnému postavení smluvních stran v důsledku růstu inflace v průběhu trvání smlouvy. Nepřipustí-li zadavatel sjednání inflační doložky, velmi pravděpodobně dojde k tomu, že vybraný dodavatel zahrne předpokládanou inflaci již do nabídkové ceny a zadavatel tedy bude vybranému dodavateli platit vyšší ceny bez ohledu na skutečnou výši inflace a již od počátku účinnosti smluvního závazku. Inflační doložka je již standardním smluvním ujednáním i ve smlouvách s veřejnými zadavateli a její zakotvení do smluv v aktuální situaci vychází i z doporučení Ministerstva pro místní rozvoj.“

Odpověď č. 1:

Zadavatel neplánuje návrhy rámcových dohod vzhledem k segmentu poskytovaných služeb rozšiřovat o inflační doložku. **Je na každém z dodavatelů, jakým způsobem v případě, že očekává nárůst cen v důsledku inflace, zahrne tento nárůst do své cenové nabídky.**

Zároveň platí, že platnost RD je pro obě části zakázky stanovena do 31. 10. 2026, tedy platí, že platnost RD skončí za více než 4 roky od konce lhůty pro podání nabídek. Zadavatel požaduje, aby uchazeči **do nabídkové ceny zahrnuli veškeré výdaje nutné pro plnění předmětu smlouvy**, ale i přes upozornění uchazeče nepřistoupil k zařazení inflační doložky do návrhu RD. Zadavatel tak de facto uchazečům znemožňuje transparentně a reálně kalkulovat nabídkovou cenu, neboť nikdo dnes nedokáže spolehlivě, přesně a z pohledu ZZVZ transparentně odhadnout vývoj míry inflace v horizontu 4 let.

Znovu proto žádáme zadavatele, aby postupoval v souladu s doporučením Ministerstva pro místní rozvoj ČR (viz např. <http://portal-vz.cz/wp-content/uploads/2017/08/Methodick%C3%A9-doporu%C4%8Den%C3%AD-t%C3%BDkaj%C3%ADc%C3%AD-se-r%C5%AFstu-cen-ve-ve%C5%99ejn%C3%BDch-zak%C3%A1zk%C3%A1ch.docx>) do návrhu RD vložil mechanismus tzv. inflační doložky ve smyslu vyhrazené změny závazku podle § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“) např. v následujícím znění: „Vždy k 1. únoru příslušného roku počínaje 1. únorem 2023 bude docházet k úpravám cen za služby účtovaným dle této Rámcové dohody o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý/předchozí kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem, případně jeho právním nástupcem. Dodavatel zašle písemné oznámení o úpravě cen Objednateli. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností dojde k úpravě cen dle tohoto ujednání bez nutnosti uzavření dodatku k této Rámcové dohodě. Pokud by inflace přestala být vyhlášována, dohodnou Dodavatel a Objednatel ve lhůtě jednoho kalendářního měsíce na použití jiného srovnatelného indexu.“

Pokud zadavatel na návrh inflační doložky nepřistoupí, budou potenciální dodavatelé nuceni započítat do nabídkové ceny svůj vlastní odhad růstu inflace a zadavatel tak **obdrží vzájemně neporovnatelné nabídky**. Pokud potenciální dodavatele odhadnou inflaci vyšší, než jaká ve skutečnosti nastane, dojde tak k bezdůvodnému navýšení nabídkové ceny.“

Odpověď č. 16:

Zadavatel trvá na odpovědi č. 1 Vysvětlení zadávací dokumentace I. ze dne 21. 6. 2022. Zadavatel dále uvádí, že výše uvedené doporučení Ministerstva pro místní rozvoj ČR je metodickým doporučením k aktuálnímu růstu cen materiálů, zboží, výrobků a komodit ve veřejných zakázkách (nejčastěji v případech veřejných zakázek na stavební práce), nikoliv nařízením, jak postupovat plošně u všech veřejných zakázek. Zadavateli není známo, že by právě segment trhu poskytování telekomunikačních služeb byl tímto nárůstem postižen a že by docházelo na tomto trhu k prudkému zdražování cen.

S pozdravem

██████████
referentka oddělení veřejných zakázek
odbor Kancelář tajemníka
Magistrátu města Opavy

Přílohy:

Příloha č. 1: Priloha4a - Návrh rámcové dohody - Část 1 (úprava II)

Příloha č. 2: Priloha4b - Návrh rámcové dohody - Část 2 (úprava II)

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti ha-vel internet s.r.o. (dále jen „Podmínky“) vydané s účinností od 20. 9. 2020

Obecná část Podmínek

1 Předmět Podmínek

- 1.1 Podmínky se vztahují na Poskytovatele, Účastníka i Žadatele.
- 1.2 Podmínky jsou rozděleny na dvě části. V první, Obecné části Podmínek, jsou stanoveny obecně platné podmínky poskytování všech Služeb. Obecná část Podmínek platí, pokud není ve Zvláštní části Podmínek, Specifikaci nebo Smlouvě stanoveno jinak. Specifické části Zvláštní části Podmínek, které se dané skupiny Služeb netýkají, nejsou pro danou skupinu Služeb relevantní.
- 1.3 Všeobecné podmínky pro poskytování konkrétní Služby jsou tvořeny Obecnou částí Podmínek a je-li, tak i specifickou částí Zvláštní části Podmínek, příslušnou ke konkrétní Službě.
- 1.4 Pojmy definované v Podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty.
- 1.5 Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 1.6 Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem založené příslušnou Smlouvou o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, v Podmínkách a Smlouvě o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací blíže neupravené, se řídí příslušnými ustanoveními Zákona a ostatních platných právních předpisů České republiky.

2 Definice pojmů

- 2.1 **Data** jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.2 **Datové balíčky u služby ha-100 mobil** jsou samostatně prodejné objemy dat, případně jejich kombinace se službami, přičemž pro jejich využití platí, že Účastník musí mít od Poskytovatele povolenou využívání přenosu Dat (musí být vždy samostatně posouzeny Poskytovatelem). Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách www.ha-100.cz, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.3 **Datový provoz** u služby ha-100 mobil znamená přenos Dat prostřednictvím služby ha-100 mobil Poskytovatele. Přenos dat je podmíněn schválením a aktivací služby od Poskytovatele, který je navíc oprávněn v případě potřeby požadovat po Účastníkovi složení kauce, či aktivaci služby odmítnout. Ceny za službu jsou definovány Ceníkem služeb, případně Prodejními balíčky.
- 2.4 **Důvěrné informace** znamenají všechny informace, o kterých se smluvní strany doví v rámci smluvního vztahu založeného Smlouvou a které jsou označeny jako důvěrné, nebo které na základě jiných okolností je možné považovat za obchodní tajemství druhé smluvní strany.
- 2.5 **Koncové zařízení Účastníka** je Telekomunikační zařízení Účastníka připojené přímo nebo nepřímo ke koncovému bodu Sítě Poskytovatele určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací přenášených v souvislosti s využíváním Služby, prostřednictvím kterého se Účastník připojuje prostřednictvím Poskytovatele zejména na Síť Internet. Koncové zařízení Účastníka musí být ve shodě s technickými požadavky ustanovenými zvláštními právními předpisy a požadavky Poskytovatele.
- 2.6 **Koncové zařízení Poskytovatele** je Telekomunikační zařízení Poskytovatele, ať už vlastní či pronajaté, připojené ke koncovému bodu Sítě Poskytovatele určené na přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací přenášených v souvislosti s využíváním Služby, prostřednictvím kterého se Účastník připojí prostřednictvím Poskytovatele zejména na Síť Internet.
- 2.7 **Koncový bod Účastníka** je Účastníkem určený prostor pro instalaci Telekomunikačního zařízení Poskytovatele dle Specifikace.
- 2.8 **Koncový bod Služby** je standardizované rozhraní na Telekomunikačním zařízení Poskytovatele, na které Účastník připojuje své koncové zařízení nebo svou privátní síť.
- 2.9 **Minimální měsíční plnění** (dále též jen MMP) je pevná měsíční částka sjednaná mezi Účastníkem a Poskytovatelem v příslušné Specifikaci Služby. Podpisem příslušné Specifikace služby se Účastník zavazuje čerpat minimálně měsíčně objem služeb, odpovídající MMP.
- 2.10 **Měsíční poplatek za vedení SIM karty** je u služby ha-100 mobil poplatek Poskytovateli za udržování a správu SIM karty Účastníka.
- 2.11 **Měsíční paušál pro služby ha-100** představuje měsíční poplatek za služby v rámci akčních prodejních balíčků či za služby, agregované do prodejních balíčků Poskytovatele. Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách www.ha-100.cz, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.12 **Neomezené volání a SMS** představuje balíček neomezeného volání a zaslání SMS v daném měsíci na všechna geografická a mobilní čísla v rámci ČR. Poskytovatel může zablokovat službu bez udání důvodu a bez náhrady zejména v případě zneužívání Služby nad rámec běžné osobní potřeby (bod 12.2.1).
- 2.13 **Oprávněný zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít Smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, Oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou, notářsky ověřenou plnou moc.
- 2.14 **Podnik** je osoba, která je oprávněna poskytovat síť, službu, nebo síť a službu v oblasti elektronických komunikací.
- 2.15 **Porucha** nebo též Závada je stav zaviněný chybou Sítě Poskytovatele, kdy Účastník vůbec nemůže využívat Službu, přičemž je stavem odlišným od stavu, který vznikl v důsledku konání Poskytovatele v rozsahu dle čl. 12 Podmínek nebo realizací opatření na řízení provozu Poskytovatelem. Poruchou je též porucha Koncového zařízení Účastníka v záruce.
- 2.16 **Poskytovatel** je společnost ha-vel internet s.r.o., která je v rozsahu licencí, individuálních povolení a všeobecných povolení vydaných Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „Úřad“) na základě oznámení o podnikání doručeného Úřadu dne 1. 5. 2005 v souladu s ustanovením § 8 Zákona, oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 2.17 **Pověřený zástupce** smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci Smlouvy a podepisovat Specifikace Služeb. Pokud Oprávněný zástupce smluvní strany neurčí jinak, druhá strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
- 2.18 **Připojení do Sítě Internet** se označuje připojení Koncového zařízení Účastníka do Sítě Poskytovatele, prostřednictvím kterého může Účastník bez výrazného omezení využívat Službu v souladu se Smlouvou.
- 2.19 **Přípojka** je soubor technických prostředků.
- 2.20 **Přípojně vedení** je metalické, optické nebo bezdrátové vedení v objektu Koncového bodu Účastníka.
- 2.21 **Přístupový okruh** je metalický, optický nebo bezdrátový okruh mezi přípojným místem Poskytovatele a Koncovým bodem Účastníka.

- 2.22 **Prodejní balíčky** znamenají kombinace služeb či objemů služeb pro definované období či definovaný objem. Přehled takovýchto balíčků, jsou-li nabízeny, je na stránkách www.ha-vel.cz, stejně jako podrobný popis jejich obsahu, požadavků, cen, apod.
- 2.23 **Reklamací** se rozumí právní úkon Účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči Poskytovateli z vadně poskytnutých Služeb.
- 2.24 **Revizí Podmínek** se rozumí změna jejich formy nebo textu, popřípadě jejich rozšíření, které nemá za následek Změnu Podmínek.
- 2.25 **Revolving** představuje možnost prodloužení doby platnosti Služby tím způsobem, že v případě poskytování Služeb na dobu určitou Účastník písemnou žádostí požádá o prodloužení platnosti Služby o dalších 12 měsíců, a to do 30-ti dnů před ukončením doby platnosti Služby. Takto může dojít k prodloužení Služby a tím i Smlouvy i opakovaně.
- Poskyvatel se v souladu s ustanovením § 63 odst. 10 Zákona zavazuje informovat Účastníka, který je Spotřebitelem, způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nejdříve 3 a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení.
- 2.25.1 Je-li ve Specifikaci, v části Ostatní smluvní ujednání, uveden pojem „výpověď“ s časovým údajem, představuje tento časový údaj u smluv uzavřených na dobu určitou lhůtu, kdy nejpozději před uplynutím doby určité může kterákoliv smluvní strana doručit druhé straně projev vůle Smlouvu dále neprodloužovat.
- 2.26 **Rozhraní** je místo mezi Sítí Poskytovatele a Účastníka. Obvykle se jedná o Koncový bod Služby.
- 2.27 **Sít' Poskytovatele** je veřejná telefonní a datová telekomunikační síť Poskytovatele, tj. soustava všech funkčně propojených technických zařízení provozovaných a používaných Poskytovatelem při poskytování elektronické komunikační služby.
- 2.28 **Sít' internet** se označuje mezinárodní veřejná informační datová elektronická komunikační síť.
- 2.29 **Služba** je veřejně dostupná služba nebo soubor služeb elektronických komunikací a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy a příslušné Specifikace sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 2.30 **Smlouva** je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné Služby elektronických komunikací včetně veškeré smluvní dokumentace se smlouvou související, to vše uzavřené v souladu se Zákonem mezi Poskytovatelem a Účastníkem, týkající se poskytování Služeb. Poskyvatel a Účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
- 2.31 **Smluvní dokumenty** jsou Smlouva, Specifikace, Podmínky, Ceník, aj. dokumenty příslušející k Službě a související se Smlouvou, nebo z jejich označení jinak vyplývající, že se Smlouvou tvoří jeden celek.
- 2.32 **Souhlasem** je souhlas majitele objektu Koncového bodu Účastníka se zřízením Připojky (umístěním a provozováním Telekomunikačních zařízení, provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení v tomto objektu).
- 2.33 **Specifikace Služby** (dále jen „Specifikace“) je oboustranně podepsaný dokument popisující konkrétní obchodní, technické a servisní podmínky Služby pro daného Účastníka.
- 2.34 **Spotřebitel** je každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou Službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.
- 2.35 **Telekomunikačním zařízením** se rozumí technické zařízení, včetně vedení pro vysílání, přenos, směrování, spojování a příjem informací.
- 2.36 **Účastník** je fyzická nebo právnická osoba, která užívá Službu a má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu. V dokumentech označovaní též jako „Klient“.
- 2.37 **Úhrada**, nebo také Cena Služby, příp. Odplata jsou veškeré uplatňované nároky či hrazené platby Účastníkem Poskytovateli za plnění jeho závazků stanovených Smlouvou a Podmínkami.
- 2.38 **Výpadek** je náhodný, neplánovaný stav, kdy poskytované Služby nejsou dostupné.
- 2.39 **Výpověď** je právní úkon, kterým Účastník nebo Poskyvatel projeví zájem ukončit ke dni uplynutí výpovědní doby Smlouvu uzavřenou na dobu určitou nebo Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Blíží podmínky podání Výpovědi jsou sjednány ve Smlouvě, Specifikaci a těchto Podmínkách. Délka výpovědní doby činí 30 dní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení Výpovědi smluvní strany druhé smluvní straně.
- 2.40 **Vyšší mocí** se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, technické poruchy na zařízení a síti jiného operátora, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy a poruchy v dodávce elektrické energie.
- 2.41 **Změnou Podmínek** je věcná změna, která se dotýká Všeobecných podmínek pro poskytování konkrétní Služby.
- 2.42 **Tyto Podmínky** nabývají platnosti a účinnosti dne 7. 5. 2018 a nahrazují v plném rozsahu dříve platné Podmínky.
- 2.43 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení Služby nebo technickou změnu Služby.
- 2.44 **Zákon** je zákon č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích v platném znění.

3 Práva a povinnosti smluvních stran zohledňující zejména Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 11. 2015 (dále také jen „Nařízení EU“), zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění (dále jen „Zákon o ochraně osobních údajů“), Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 (dále jen „GDPR“) a Zákon

- 3.1 Povinnosti Poskytovatele
- zřídit a poskytovat požadovanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty, kromě případů určených v Podmínkách a ve Smlouvě. Poskyvatel má právo odmítnout žádost žadatele v případě, že tento neplní nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit;
 - nejpozději při uzavření Smlouvy poskytnout Účastníkovi informace o skutečnostech souvisejících s předmětnou Službou, zejména pak informace o formě, rozsahu a způsobu předmětné Služby;
 - na žádost Účastníka provést změnu Služby v souladu s Podmínkami a platnými smluvními podmínkami;
 - pokud je to možné, alespoň 5 kalendářních dnů předem oznámit, a to jakýmkoliv vhodným způsobem, informovat Účastníka o omezeních, přerušeních, plánované údržbě, tj. údržbě ne delší než 480 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno, a výpadech poskytování Služby. Poskyvatel nemá tuto povinnost ve stavu krizové situace a mimořádné události, kdy je splnění tohoto závazku ze strany Poskytovatele nemožné a v případě výkonu prací potřebných pro provoz, údržbu, plánovanou údržbu a opravu Sítě Poskytovatele, jestliže jednotlivé souvislé přerušení nebo omezení Poskytovatele Služby nepřekročí 15 minut. V době pro plánovanou údržbu nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci (a nezapočítává se do celkové dostupnosti poskytované služby v měsíci, tzv. SLA).

- e) zahájit práci na odstranění Poruchy bez zbytečného odkladu po jejím oznámení Účastníkem;
- f) Poskytovatel je v souladu s ustanovením § 8 zákona č. 141/1961 Sb., trestní řád v platném znění, tj. na základě písemné žádosti orgánů činných v trestním řízení při plnění jejich úkolů, a to jen v případě, že sledovaného účelu nelze dosáhnout jinak, nebo by dosažení tohoto účelu bylo spojeno s nepřiměřenými těžkostmi, povinný poskytnout orgánům činným v trestním řízení pro účely trestního řízení a jinému státnímu orgánu pro účely plnění jeho úloh v rozsahu podle zvláštních předpisů údaje, které jsou předmětem telekomunikačního tajemství podle příslušných ustanovení Zákona a jiných platných právních předpisů.
- g) nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti Změny Smlouvy a Podmínek uveřejnit informaci o této Změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup; zároveň je Poskytovatel povinen informovat o této Změně Účastníka, a to včetně informace o jeho právu ukončit Smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat; Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout Účastníkovi způsobem, který si Účastník zvolil pro zaslání vyúčtování; právo ukončit Smlouvu nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy podle § 63 odstavce 5 Zákona.
- 3.2 Práva Poskytovatele
- a) ověřit si zákonným způsobem osobní a jiné údaje uvedené zájemcem o poskytování Služby v zájemcem předložených dokumentech;
- b) odmítnout v souladu se Zákonem a Podmínkami uzavřené Smlouvy zájemci poskytování Služby;
- c) Poskytovatel má nárok na náhradu škody způsobenou Účastníkem zejména na Koncovém zařízení Poskytovatele a/nebo na Přijímce, nebo která vznikla z důvodu zneužívání Služby, to vše v souladu s Podmínkami;
- d) Poskytovatel má právo dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služby Účastníkovi v souladu se Zákonem a Podmínkami;
- e) Poskytovatel má právo na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Účastníka potřebné pro řádné plnění svých závazků dle Smlouvy;
- f) Poskytovatel nenese zodpovědnost za obsah a bezpečnost údajů a dat přenášených Účastníkem, jestliže je možnost jejich nechráněného získání v místě Koncového zařízení Účastníka, Koncového zařízení Poskytovatele nebo v Síti Internet.
- 3.3 Účastník je povinen:
- a) řádně hradit vyúčtovanou cenu za Služby, a to v dohodnuté výši a v souladu s Podmínkami a Smlouvou;
- b) zajistit, aby Telekomunikační zařízení, která připojuje Účastník na Koncové zařízení Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a požadavky Poskytovatele. Účastník odpovídá za stav svých Telekomunikačních zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele;
- c) zajistit písemný Souhlas vlastníka objektu. Pokud je Připojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí strany, je Souhlas použit také pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí stranou. Pokud je Přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, Účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů, jestliže je podle zákona vyžadován, s umístěním anténního systému v nebo na objektu a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava objektu musí odpovídat požadavkům ČSN. Pokud majitel objektu Účastníka požaduje za umístění Telekomunikačního zařízení jakoukoli formu finanční úhrady (např. nájemné za místo na střeše objektu pro umístění antény), tato úhrada je povinností Účastníka. Poskytovatel přikročí ke zřizování Služby až po splnění podmínek stanovených v tomto odstavci; pokud je kterýkoliv souhlas dle tohoto odstavce následně odvolán nebo pozbude platnosti, může Poskytovatel omezit, pozastavit nebo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel přitom neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé v této souvislosti Účastníkovi;
- d) nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele a zajistit, aby Služba nebyla využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a prováděním bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi Koncovými body Služby proti stavu při zřízení Služby zneužita a/nebo využita třetími;
- e) chránit a případně měnit přístupová hesla do Sítě Poskytovatele poskytnuté Poskytovatelem na řádné využití Služby před jejich zneužitím třetími osobami;
- f) oznamovat bez zbytečného odkladu na oddělení péče o zákazníka Poskytovatele Poruchu (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Sítě Poskytovatele;
- g) vytvořit v místě Koncového bodu Účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování Služby, zejména:
- dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Telekomunikační zařízení Poskytovatele, a to na dobu trvání Smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnáče napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely;
 - poskytnout Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám součinnost, tj. zejména umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k Telekomunikačnímu zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách Účastníka za účelem oprav či údržby;
 - předávat pověřeným pracovníkům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost;
 - zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou Službou;
 - zajistit, aby po celou dobu poskytování Služby u Telekomunikačního zařízení Poskytovatele umístěného u Účastníka bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit Účastník;
 - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená Účastníkem k zajištění nutné součinnosti;
 - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Telekomunikačním zařízením Poskytovatele v Koncovém bodu Účastníka;
 - umožnit sdílení funkčního souboru zařízení instalovaného Poskytovatelem dalším Účastníkům a umožnit Poskytovateli přístup k funkčnímu souboru zařízení za účelem instalace kabelových svodů pro další Účastníky za podmínky zachování kvality poskytovaných Služeb;
- h) neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, a to zejména o změně jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;
- i) oznámit Poskytovateli jména osob oprávněných zastupovat Účastníka ve vztahu k Poskytovateli a v případě změny tuto změnu Poskytovateli písemně oznámit;
- j) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
- k) zabezpečit Telekomunikační zařízení umístěné u Účastníka před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.
- 3.4 Účastník má právo

- a) na uzavření Smlouvy s Poskytovatelem za předpokladu, že neexistuje důvod v souladu se Zákonem a Podmínkami pro odmítnutí uzavření Smlouvy ze strany Poskytovatele tak, jak je uvedeno v bodě 5.15 těchto Podmínek;
- b) na poskytování Služby za podmínek ustanovených ve Smlouvě a v Podmínkách;
- c) na bezplatné odstranění Poruch vzniklých bez zavinění Účastníka, případně 3. osob, které Poruchu způsobily, nebo se na jejím vzniku podílely, a to pouze v případě, že tyto Poruchy nahlásí Poskyvateli v souladu s Podmínkami;

4 Cena Služeb, platební podmínky

- 4.1 Ceny Služeb jsou součástí smluvního ujednání, příp. jsou uvedeny v ceníku, který je dostupný na webových stránkách Poskytovatele, tj. na www.ha-vel.cz, popřípadě u kontaktní osoby Poskytovatele. Je-li cena a způsob její tvorby předem dohodnuta ve Smluvních dokumentech, jedná se o cenu pevnou, která se nemění se změnou Ceníku, s výjimkou uvedenou v čl. 4.6.
- 4.2 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:
- a) jednorázové platby jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění Účastníkovi v prvním následném vyúčtování;
 - b) datum uskutečnění zdanitelného plnění nastává dnem předání Služby zákazníkovi nebo vystavením daňového dokladu. Dále se na základě této Smlouvy poskytují dílčí měsíční plnění, dle § 21 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Za zdanitelné plnění se považuje první den běžného měsíce;
 - c) pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
 - d) pevné platby budou účtovány počínaje dnem předání Služby do užívání Účastníkovi;
 - e) variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. objem přenesených dat, počet a trvání hovorů) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem. Přesné termíny vyúčtování cen za poskytování Služby musí být uvedeny ve Smlouvě.
- 4.3 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za Služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 4.4 Účastník podpisem Smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování Telekomunikačních služeb může být poskytováno v jiné formě než tištěně.
- 4.5 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele na základě Účastníkem podepsaného předávacího protokolu.
- 4.6 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. ceny přístupových okruhů, mezinárodní konektivita, tranzitní a terminační tarify hovorného, distribuční ceny Služeb, apod.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby, avšak pouze s písemným souhlasem Účastníka.
- 4.7 Úctované částky musí být uhrazeny na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu nejpozději v den splatnosti, jinak je Účastník v prodlení. Povinnost Účastníka je splněna až připsáním úctované částky na účet Poskytovatele. Splatnost faktury je zpravidla 10 dní od data vystavení, pokud se strany nedohodly jinak.
- 4.8 Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou nesporné a pravomocně přiznané, i tak ale vždy pouze po písemném souhlasu Poskytovatele.
- 4.9 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužných částek.
- 4.10 Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Účastníka mu účtovat náklady spojené se zasláním upomínek a výzev k úhradě.
- 4.11 Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k Inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu.
- 4.12 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení poměrné části řádně a včas zaplacených pevných pravidelných plateb, pokud mu tyto služby nebyly v období, za které platil, poskytnuty po dobu delší než deset hodin během 24 hodin z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem, výjma Služeb Albert a ha-fi.
- 4.13 Účastník je oprávněn písemně žádat o vrácení celého poplatku za služby v daném měsíci, jestliže dojde k nepřetžitému přerušování služeb na dobu nejméně deseti dnů v kalendářním měsíci, z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.
- 4.14 Právo na vrácení úhrad zaniká, jestliže nebylo prokazatelným způsobem uplatněno u Poskytovatele do 2 měsíců ode dne vzniku Poruchy.
- 4.15 Neposkytne-li Účastník součinnost při odstranění Poruchy podle čl. 3.3 b), d) a g) těchto Podmínek, nemá nárok na vrácení poměrné části pravidelných pevných plateb zaplacených za dané období.
- 4.16 Jistota
- a) Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu), a to v následujících případech:
 - při podpisu nové Smlouvy;
 - sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území české republiky;
 - Účastník opakovaně nedodržuje platební podmínky;
 - při prohlášení konkurzu na majetek Účastníka nebo při zastavení konkurzního řízení pro nedostatek majetku Účastníka, při vyrovnání nebo likvidaci Účastníka;
 - Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
 - pokud dojde k neobvyklému nárůstu účtů za poskytované Služby;
 - Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi.
 - b) Výše Jistoty se stanoví tak, aby s ohledem na aktuální využívání Služby Účastníkem Jistota pokryla dvě následující měsíční platby.
 - c) Pokud byla poskytnuta Jistota podle čl. 4.16 písm. a), odst. 7, skončí povinnost poskytnutí Jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatí Poskytovateli dlužnou částku.
 - d) Pokud byla poskytnuta Jistota dle článku 4.16 písm. a), odst. 1, a pokud po dobu šesti měsíců nedošlo k případu prodlení s platbou za Služby, je Účastník oprávněn písemně požádat o navrácení Jistoty. Poskytovatel Jistotu neprodleně vrátí.
 - e) Poskytovatel je oprávněn použít Jistotu k zaplacení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut, jednorázového odstupného aj.

5 Rozsah poskytované Služby

- 5.1 Podmínky pro poskytování Služby, stejně jako práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny v těchto dokumentech: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. V případě rozporu mezi uvedenými dokumenty mají přednost dokumenty v tomto pořadí: Smlouva, Specifikace služeb a Podmínky. Služba je poskytována na území České republiky.

- 5.2 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby tyto povinnosti plnil sám.
- 5.3 Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež Poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní Poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a o přiměřenou dobu na zahájení plnění.
- 5.4 Poskytovatel neodpovídá za vznik Poruch v případech, kdy k těmto Poruchám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi pověřené zaměstnance (pracovníky) Účastníka ani Poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu Telekomunikačních zařízení.
- 5.5 Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí Služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků Účastníka.
- 5.6 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu, narušení bezpečnosti a Integrity Sítě Poskytovatele, bezpečnosti Služby, při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě.
- 5.7 Úroveň a kvalitu Služby, její rychlost, časovou dostupnost a ostatní parametry je Poskytovatel povinný zabezpečovat a dodržovat na Rozhraní. Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost, nekvalitu nebo nedosažení parametrů Služby, zapříčiněné Koncovým zařízením Účastníka, vedením od Rozhraní ke Koncovém zařízení Účastníka, nebo nastavením Koncového zařízení Účastníka.
- 5.8 Poskytovatel nenese odpovědnost za Koncové zařízení Účastníka, ani za data, přenášená prostřednictvím sítě Poskytovatele nebo Sítě internet.
- 5.9 Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost, nekvalitu nebo nedosažení parametrů Služby, které nastaly v důsledku Vyšší moci, neoprávněného zásahu do provozu sítě a Služeb, nebo z rozhodnutí státní moci.
- 5.10 V případě, že Účastník nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Účastníkovi písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Účastník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služby nebo omezit poskytování Služby (zamezit aktivní přístup ke Službě). Poskytovatel má právo na úhradu nákladů spojených s reaktivací Služby, které uplatňuje formou reaktivčního poplatku ve výši 1.000 Kč + DPH. Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit poskytování Služby. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy vzniklé Účastníkovi v souvislosti se zamezením aktivního přístupu ke Službě dle toho odstavce.
- 5.11 Poskytovatel je oprávněn v případě uvedených nesprávných smluvních údajů ukončit poskytování Služby ihned potom, co tuto skutečnost zjistí.
- 5.12 Jestliže Vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu Vyšší moci.
- 5.13 Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.
- 5.14 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby, smluvní pokuty, jednorázového odstupného a dalších plateb podle Smlouvy není dotčen omezením nebo pozastavením poskytování Služeb z důvodů prodloužení Účastníka podle čl. 5.10 těchto Podmínek ani není dotčen odvoláním nebo pozbytím platnosti Souhlasu dle článku 3.3 písm. c) těchto Podmínek.
- 5.15 V případě, že z Podmínek nebo Zákona nevyplývá nic jiného, je Poskytovatel oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy ze zájemcem, jestliže:
- 5.15.1 Poskytovatel od zájemce neobdržel požadované dokumenty a/nebo doklady a/nebo povolení a souhlasy dotčených subjektů potřebné pro uzavření Smlouvy anebo
- 5.15.2 poskytování Služby by ze strany Poskytovatele v požadovaném místě, rozsahu nebo za podmínek požadovaných zájemcem o poskytování Služby bylo neuskutečnitelné bez vynaložení nepřiměřeně vysokých nákladů anebo
- 5.15.3 Poskytovatel nemá od zájemce záruku, že bude dodržovat Smlouvu, protože je/byl dlužníkem Poskytovatele nebo jiného Podniku a/nebo v souvislosti se zájemcem existuje jiný reálný předpoklad, že zájemcem o poskytování Služby nebude řádně a včas plnit své závazky stanovené Smlouvou a Podmínkami anebo
- 5.15.4 by uzavření Smlouvy bylo v rozporu se Zákonem a jinými platnými právními předpisy České republiky.

6 Podstatné porušení Smlouvy

- 6.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- nezřídil požadovanou Službu ani v přiměřené době po uplynutí lhůty uvedené ve Smluvních dokumentech;
 - neprovedl sjednanou změnu Služby ani v přiměřené době po uplynutí dohodnuté lhůty pro provedení změny stanovené v příslušném dodatku ke Smlouvě o změně Služby;
 - opakovaně a výlučně zavinil prokazatelně závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, pokud toto zařízení bylo protokolárně předáno Poskytovateli.
- 6.2 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje zejména případ, kdy Účastník:
- neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost ke zřízení Služby;
 - je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek déle než 60 dní po datu splatnosti;
 - poskytl Poskytovateli nesprávné, neúplné či nepravdivé údaje v souvislosti se zřízením Služby;
 - dopustil, a to i neúmyslně, zneužití, poškození, ztrátu nebo zničení Služby, Sítě či zařízení Poskytovatele, nebo zařízení Účastníka;
 - uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
 - opakovaně a přes upozornění používá poskytnutou Službu nebo Telekomunikační zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
 - odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům Poskytovatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním Poruchy, případně deinstalací zařízení;
 - neodpojí bez prodloužení své zařízení od veřejné sítě nebo Sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí Poruchy na Síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván;

i) nezajistí Souhlas vlastníka ve smyslu čl. 3.3 písm. c) těchto Podmínek nebo nesplní či poruší kteroukoliv další povinnost stanovenou v čl. 3.3 těchto Podmínek.

6.3 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a pozastavení poskytování Služby podle čl. 5.6 a čl. 5.10 Podmínek.

7 Úrok z prodlení, smluvní pokuta, jednorázové odstupné

7.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby nebo části takové ceny nebo jiné platby či její části dle Smlouvy nebo těchto Podmínek, je Poskytovatel oprávněn účtovat z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,5%, a to z dlužné částky za každý den prodlení.

7.2 V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 3.3 písm. h) Podmínek a osoby oprávněně jednat za Účastníka podle čl. 3.3 písm. i) Podmínek je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně. Smluvní pokuta bude vyúčtována Účastníkovi na nejbližším příštím vyúčtování poté, co se Poskytovatel dozví o porušení této povinnosti.

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

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

7.5 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně tj. před uplynutím doby trvání (např. v důsledku Výpovědi Poskytovatele nebo Účastníka, který je Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou), a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, který je Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, je Účastník, který je Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1/20 (jedné dvacetiny) součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy nebo ve výši 1/20 (jedné dvacetiny) minimálního sjednaného měsíčního plnění, zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy (podle toho, která částka je vyšší), avšak pouze za předpokladu, že k předčasnému ukončení Smlouvy došlo v průběhu prvních 3 měsíců od jejího uzavření a dále kompenzací ve výši úhrady nákladů spojených s Koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi, který je Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

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

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

7.8 Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

8 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

8.1 V případě omezení nebo neposkytnutí Služeb podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi v souladu se Zákonem omezena pouze na odpovědnost urychleně odstranit Poruchu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel není povinen hradit Účastníkovi Služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

8.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity Sítě nebo Poruchy v důsledku opravy nebo údržby Sítě nebo její součásti a příslušenství nebo za škody, které vznikly v důsledku událostí Vyšší moci.

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

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

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

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

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

9.1 Smlouvu je možné uzavřít a Poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě nebo ve Specifikaci vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.

9.1.1 Je-li Smlouva či konkrétní Služba sjednaná na dobu určitou a není-li sjednán Revolving, po uplynutí sjednané doby trvání se mění na dobu neurčitou.

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

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

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

9.5 Smlouvu lze měnit písemně dodatky podepsanými Oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V návaznosti na uzavřenou Smlouvu je možné sjednat další Specifikace, týkající se jednotlivých Služeb.

- 9.6 Při změně nebo ukončení Smlouvy či Služby před zřízením nebo zahájením poskytování Služby, a to na žádost Účastníka nebo z důvodu spočívajících na straně Účastníka (např. při změně umístění Koncového bodu Účastníka nebo při požadavku Účastníka na posun data zřízení Služby), dále rovněž při neposkytnutí potřebné součinnosti Poskytovateli ke zřízení Služby ze strany Účastníka, je Účastník povinen Poskytovateli uhradit cenu veškerých již vynaložených prací a výkonů, včetně materiálu a zboží a včetně objednaných výkonů od subdodavatelů souvisejících se zřízením a poskytováním Služby nebo s posunutím data zřízení Služby, vždy však nejméně částku ve výši 10.000 Kč.
- 9.7 Převod práv a závazků Účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 9.8 Smlouva nebo Služba může být ukončena:
- písemnou dohodou smluvních stran;
 - uplynutím sjednané doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou, nedošlo-li k prodloužení doby trvání Smlouvy či Služby, a to i opakovaně, formou Revolvingu, nebo nebylo-li sjednáno, že se po uplynutí sjednané doby mění Smlouva či Služba na dobu neurčitou;
 - uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu určitou;
 - uplynutím výpovědní doby u Smluv či Služeb sjednaných na dobu neurčitou;
 - ke dni nabytí účinnosti změny Smlouvy nebo Podmínek, pokud Účastník ukončil Smlouvu v souladu s § 63 odstavec 6 Zákona;
 - odstoupením z některého důvodu výslovně uvedeného v čl. 6.2 těchto Podmínek. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby počínají doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání odstoupení.
- 9.9 V případech uvedených v čl. 9.8 těchto Podmínek začíná běžet výpovědní doba ode dne následujícího po dni doručení Výpovědi smluvní strany druhé smluvní straně.
- 9.10 V případech uvedených v čl. 9.8 těchto Podmínek a současně za předpokladu, že to umožňuje Specifikace, může být Služba vypovězena kteroukoli smluvní stranou samostatně.
- 9.11 Pokud zákon nestanovuje jinak a Smlouva nebo Služba se sjednává na dobu neurčitou s výpovědní dobou delší než 3 měsíce, platí, že výpovědní doba sjednaná ve Smlouvě se zkracuje o počet celých měsíců, které uplynuly od zahájení poskytování Služby dle dané Specifikace.
- 9.12 Výpověď musí být zaslána doporučeným dopisem a výpovědní doba počíná běžet ode dne následujícího po doručení písemné Výpovědi druhé smluvní straně, tj. Poskytovateli či Účastníkovi. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli či Účastníkovi, zejm. obchodnímu partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení považován třetí pracovní den po dni odeslání Výpovědi. Po dobu výpovědní doby trvá povinnost Poskytovatele poskytovat Služby v plné kvalitě a povinnost Účastníka platit ceny dle Smlouvy.
- 9.13 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení vrátit Poskytovateli hmotný nebo nehmotný majetek, který Poskyvatel za účelem poskytování Služby zajistil Účastníkovi. Účastník je současně povinen poskytnout Poskytovateli bezplatně součinnost nezbytnou k demontáži Koncového zařízení a dalšího majetku Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nebo z ukončené Služby (mimo demontáže zařízení) vyrovnej smluvní strany nejpozději do 14-ti kalendářních dnů po jejím ukončení. V případě prodlení Účastníka se splněním kterékoliv z těchto povinností vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý den prodlení Účastníka se splněním této povinnosti. Sjednanou smluvní pokutou není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a nákladů vzniklých v souvislosti s nesplněním povinností uvedených v tomto článku, a to i v rozsahu smluvní pokutu přesahujícím.
- 9.14 Obnovení již zrušené Služby je možné za předpokladu, že Účastník, jenž o obnovení žádá, má uhrazeny veškeré případné závazky vůči Poskytovateli a o obnovení této Služby si zažádá u Poskytovatele, přičemž pro obnovení služby se přiměřeně použije ustanovení Podmínek a platných právních předpisů vztahujících se k zřízení Služby.

10 Zřizování a zrušení Služby

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

11 Poruchy a servisní zásahy, záruční podmínky pro Koncová zařízení Účastníka

- 11.1 Poskyvatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého Telekomunikačního zařízení určeného k poskytování Služby.
- 11.2 Poskyvatel se zavazuje zajišťovat soustavný dohled nad kvalitou poskytování Služby dle podmínek uvedených ve Specifikaci.

- 11.3 Poskytovatel poskytuje Spotřebiteli záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na Koncová zařízení Účastníka dodaná Poskytovatelem nevyžadující odbornou instalaci (samostatné modemy a telefony). Pro zákazníky, kteří nejsou Spotřebiteli, poskytuje Poskytovatel záruku v délce 6 měsíců. Záruka se nevztahuje na Poruchy způsobené běžným opotřebením, nevhodným užíváním, Vyšší mocí, zásahy třetích osob, jednáním v rozporu s Podmínkami a Smlouvou apod.
- 11.4 Účastník si může s Poskytovatelem dohodnout podmínky servisu Koncových zařízení Účastníka vyžadujících instalaci u Účastníka.
- 11.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit bezodkladně na vlastní náklady Poruchu v poskytování Služby v rámci Sítě Poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil Účastník a Poruchu Koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka Poskytovatele.
- 11.6 Pokud bude zjištěno při odstraňování Poruchy, že tato Porucha není na straně Poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna zcela či zčásti Účastníkem, nebo je lokalizována na jeho Telekomunikačním zařízení, má Poskytovatel vůči Účastníkovi právo na úhradu vzniklých nákladů.
- 11.7 Přerušení napájení jakéhokoli zařízení Poskytovatele, umístěného v objektu Účastníka, není považováno za Poruchu ve smyslu těchto Podmínek.
- 11.8 Pokud Účastník nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu Účastníka, kde se nachází Koncové zařízení Účastníka, čas, který servisní pracovník (skupina) Poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání Poruchy.
- 11.9 Pokud z důvodů uvedených v čl. 11.8 vzniknou Poskytovateli výdaje (kupříkladu nutností opakování výjezdu k opravě), Poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od Účastníka.
- 11.10 Doba odstranění Poruchy je závislá na typu Služby a je specifikována ve Smlouvě.
- 11.11 Poskytovatel nabízí Účastníkovi servisní služby a zákaznickou podporu v celém rozsahu telekomunikačních služeb. Na rozsahu a způsobu využití těchto služeb a podpory je možno se dohodnout na Dohledovém centru Poskytovatele, případně na telefonu Centra péče o zákazníky tel. č. 552 305 305.

12 Podmínky neposkytnutí nebo omezení Služby zohledňující Nařízení EU

(V případě specifikace podmínek neposkytnutí nebo omezení Služby ve Smlouvě má tato specifikace přednost před těmito Podmínkami tak, aby nedošlo k porušení Nařízení)

- 12.1 Poskytovatel je oprávněn v nevyhnutelném rozsahu na nevyhnutelný čas přerušit nebo omezit poskytování Služby bez toho, aby se takový úkon považoval za jakékoli porušení Smlouvy, a to z důvodu přednostního poskytování Služby orgánům veřejné moci, fyzickým osobám a právníckým osobám určeným zvláštním právním předpisem, nebo z důvodu Vyšší moci. Stejně tak je Poskytovatel oprávněn v nevyhnutelném rozsahu na nevyhnutelný čas přerušit nebo omezit poskytování Služby podle předcházející věty z důvodu rozhodnutí příslušného orgánu České republiky, závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, a taktéž pro výkon prací potřebných pro provoz, údržbu a opravu Sítě Poskytovatele nebo prací potřebných ve snaze vyhnout se chybám v Síti Poskytovatele. O těchto skutečnostech bude Účastník v souladu s bodem 3.1 písm. d) Podmínek Informován.
- 12.2 Poskytovatel je oprávněn dočasně přerušit nebo omezit poskytování Služby podle ustanovení Zákona a Podmínek bez toho, aby se to považovalo za jakékoli porušení Smlouvy, a to v případě, že účastník:
- 12.2.1 Zneužívá Službu anebo umožňuje její zneužívání, a to až do odstranění zneužívání anebo vykonání technických opatření zamezujících toto zneužívání. Zneužíváním Služby je například:
- vykonávání jakékoliv nezákonné anebo jiné nevhodné aktivity, která je v rozporu s platnými právními předpisy České republiky prostřednictvím poskytované Služby,
 - šíření a umožnění šíření nezákonné anebo nevhodné komunikace,
 - šíření a umožnění šíření škodlivých kódů,
 - šíření a umožnění šíření nevyžádaných a obtěžujících zpráv,
 - porušování a umožnění porušování autorských anebo vlastnických práv,
 - narušení bezpečnosti sítí, informačních systémů anebo služeb,
 - neoprávněný přístup anebo pokus o získání neoprávněného přístupu k údajům v sítích a Informačních systémech,
 - přetažení sítí a informačních systémů,
 - kdy se po uzavření Smlouvy prokáže, že Účastník je dlužníkem Poskytovatele anebo jiného Podniku.
- 12.2.2 Nezaplátí ve lhůtě splatnosti Odplatu za poskytování Služby anebo její část, a to až do úplného zaplacení Odplaty za poskytování Služby, vrácené příslušenství anebo do zániku Smlouvy.
- 12.2.3 Porušil ustanovení Smlouvy anebo Podmínek.
- 12.2 Poskytovatel je rovněž oprávněn v nezbytném rozsahu a na nezbytný čas vykonávat také opatření, která se projeví v blokování, zpomalování, změně, omezení, narušení, znehodnocení anebo diskriminaci specifického obsahu, aplikace anebo služby anebo jejich specifických kategorií, a to za účelem:
- 12.2.1 dodržování platných právních předpisů, včetně rozhodnutí soudů anebo orgánů veřejné moci,
- 12.2.2 zachování integrity a bezpečnosti sítí a služeb, anebo
- 12.2.3 předcházení hrozícímu přetížení sítě anebo informačního systému Poskytovatele.
- 12.3 V případě, že Poskytovatel přerušit, resp. omezi anebo zastaví ve smyslu bodů 12.1., 12.2. a 12.3. Podmínek poskytování Služby Účastníkovi, nezakládá toto jednání Poskytovatele povinnost Poskytovatele na zaplacení jakékoliv finanční anebo jiné náhrady Účastníkovi.
- 12.4 V případě opětovného poskytování Služby podle Smlouvy po odpadnutí důvodu určeného v bodě 12.2. Podmínek je Poskytovatel oprávněn požadovat od Účastníka úhradu nákladů s tím spojených podle Smlouvy platné v čase opětovného aktivování Služby pro Účastníka bez změny podmínek Smlouvy uzavřené mezi oběma smluvními stranami.
- 12.5 V případě služby přenosu dat je Poskytovatel oprávněn zamezit šíření dat, které Účastník šíří v rozporu s pokyny Poskytovatele, se Smlouvou, Zákonem anebo s jinými všeobecně závaznými právními předpisy České republiky anebo v rozporu s dobrými mravy. Poskytovatel je oprávněn zamezit Účastníkovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech Sítě Internet s nelegálním obsahem anebo s obsahem odporujícím dobrým mravům. V souladu s ustanovením § 82 až 84 zákona č. 186/2016, o hazardních hrách v platném znění, je Poskytovatel povinen zamezit Účastníkovi v přístupu k internetovým stránkám uvedeným na seznamu Internetových stránek s nepovolenými Internetovými hrami.
- 12.6 Za zneužívání služeb se považuje i využívání Služeb jiným způsobem, jak se uvádí v Podmínkách, v ceníku, písemných návodech a pokynech Poskytovatele, případně způsobem, který není v souladu s Podmínkami, s ceníkem, písemnými návody a pokyny Poskytovatele.
- 12.7 Poskytovatel je povinný poskytovat službu v souladu s Nařízením EU s cílem zabezpečit Účastníkovi přístup k otevřenému internetu.
- 12.8 Jestliže Poskytovatel v souladu s Nařízením EU uplatní opatření na řízení provozu, která by mohla ovlivnit kvalitu služeb přístupu k internetu, o tomto Poskytovatel Účastníka uvědomí. Poskytovatel neuplatní opatření na řízení provozu, která by mohla negativně ovlivnit soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů.
- 12.9 Údaje o rychlosti služby připojení k internetu mají následující význam:
- 12.9.1 Proklamovaná rychlost je rychlost, kterou Poskytovatel používá ve svých komerčních komunikacích, včetně inzerce a marketingu v souvislosti s propagováním nabídek služeb přístupu k Internetu, a včetně uvedení parametrů služeb v ceníku a Smlouvě (dále jen „Proklamovaná rychlost“). Jakmile není jednoznačně uvedeno, o jakou rychlost se jedná, jde o Proklamovanou rychlost.
- 12.9.2 Maximální rychlost je rychlost, kterou Účastník může očekávat, že ji bude mít k dispozici při přístupu ke službě minimálně jednou denně, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod (dále jen „Maximální rychlost“). Jestliže není uvedeno jinak, Proklamovaná rychlost je totožná s Maximální rychlostí.
- 12.9.3 Běžně dostupná rychlost je rychlost, kterou bude mít Účastník k dispozici
- při připojení s garantovanými parametry na úrovni minimálně 90% z Maximální rychlosti po minimálně 90% z každého souvislého 4 hodinového intervalu,
 - při ostatních připojeních – na úrovni minimálně 60% z Maximální rychlosti po minimálně 60% z každého souvislého – 24 hodinového intervalu.
- 12.9.4 Minimální rychlost je rychlost, která je:
- při připojení s garantovanými parametry 80% z Maximální rychlosti,
 - při ostatních připojeních – 20% z Maximální rychlosti (dále jen „**Minimální rychlost**“)

- 12.10 Při poskytování služby může docházet k odchylkám od Proklamované rychlosti. Pokud služba dosahuje Maximální rychlost, běžně dostupnou rychlost a Minimální rychlost, nejedná se o vadu Služby. Účastník by měl možnost odchylky od Proklamované rychlosti zohlednit při výběru Služby a zavolat si takovou Službu, při které povolená odchylka od Proklamované rychlosti nebude představovat překážku při využívání a poskytování aplikací a služeb prostřednictvím Služby.
- 12.11 Poskytovatel Účastníka tímto informuje, že v případě snížení rychlosti Služby:
- na přenesení souboru a načítání webových stránek bude potřeba delší čas,
 - při streamových video službách může být snížena kvalita videa, přenos může být přerušovaný či jinak ztížen,
 - funkčnost speciálních aplikací a služeb, vyžadující určitou rychlost připojení, může být omezená.
- 12.12 Rychlost komunikace vůči koncovým bodům v internetu je závislá na rychlosti připojení koncových bodů k internetu, jejich aktuální zatížení, ztrátovosti paketů a síťové latence. Za nedosažení rychlosti vůči koncovým bodům internetu proto Poskytovatel nezodpovídá. Poskytovatel zodpovídá za dodržení rychlosti v místě Rozhraní.
- 12.13 V případě, že Služba obsahuje omezený objem dat, po jejich přenesení může v závislosti na charakteru Služby dojít ke snížení rychlosti Služby anebo k omezení přístupu k internetu prostřednictvím Služby. K obnovení rychlosti Služby anebo obnovení přístupu k internetu prostřednictvím Služby dojde automaticky po uplynutí stanovené doby anebo zaplacením příslušného poplatku v případě, kdy tuto možnost konkrétní Služba podporuje.
- 12.14 Jakmile bude Účastník současně se Službou připojení k Internetu využívat jinou Službu připojení, kterou poskytuje Poskytovatel a která je optimalizovaná pro specifický obsah, aplikace anebo služby, tato jiná Služba nesmí v praxi ovlivnit službu připojení k Internetu poskytovanou Účastníkovi a ovlivňovat její kvalitu a parametry, pokud není dohodnuto jinak.
- 12.15 V případě významných, nepřetržitých anebo pravidelně se opakujících nesrovnalostí mezi skutečnou výkonností (rychlostí anebo jinými parametry) Služby a výkonností uváděnou Poskytovatelem, v případě, že se jedná o Smlouvu uzavřenou anebo obnovenou od 29. 11. 2015 a pokud se tyto skutečnosti konstatují na základě monitorovacího mechanismu certifikovaného národním regulačním orgánem, má Účastník nárok na použití nápravných prostředků – podání stížnosti a podání Reklamací. Stížnost se podává Poskytovateli, a to zpravidla elektronickou poštou; odpověď na stížnost zasílá Poskytovatel Účastníkovi zpravidla elektronickou poštou. Reklamacie se podává a vybavuje způsobem podle Reklamačního pořádku podle čl. 15 Podmínek.

13 Vliv opatření na řízení provozu sítě

- 13.1 Opatření Poskytovatele mohou mít vliv na kvalitu Služeb Poskytovatele jen v rozsahu a způsobem uvedeným v Podmínkách. Poskytovatel realizuje opatření v rozsahu a způsobem, který neovlivňuje kvalitu parametrů Služby Poskytovatele anebo využívání obsahu, aplikací anebo jiných služeb, mimo případů uvedených v Podmínkách. Poskytovatel může realizovat opatření i v rozsahu a způsobem, na základě kterého může u jednotlivých Služeb dojít k dočasnému snížení smluvně dojednaných kvalitativních parametrů těchto Služeb, a to jen v nezbytném rozsahu a po nezbytnou dobu a z důvodu dosažení účelu realizovaného opatření. Uvedené snížení dojednaných kvalitativních parametrů Služby se chápe jako Porucha, jen pokud nastalo z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, přičemž Účastník je pro takový případ oprávněn postupovat v rozsahu a za podmínek podle článku 15 Podmínek. Tímto není dotknuté právo Poskytovatele omezit poskytování Služby podle článku 12 Podmínek. Implementace a realizace opatření Poskytovatelem nemá povahu ohrožení anebo narušení práva na soukromí Účastníků anebo práva na ochranu jejich osobních údajů.
- 13.2 Uživatel si je vědom a souhlasí s tím, že opatření přijaté Poskytovatelem si může vyžádat zpracování osobních údajů Uživatele, pokud je takovéto zpracování nezbytné a přiměřené na dosáhnutí účelu Opatření.
- 13.3 Vymezení kvalitativních parametrů Služby je součástí Smlouvy mezi Poskytovatelem a Účastníkem, přičemž se Poskytovatelem minimálně garantované kvalitativní parametry jednotlivých Služeb. Pod pojmem snížení dojednaných kvalitativních parametrů Služby se rozumí:
- zejména snížení přenosové rychlosti připojení pod úroveň Minimální rychlosti určené Poskytovatelem ve Smlouvě,
 - zvýšení zpomalení nad maximální úroveň zpomalení nadefinovanou a garantovanou Poskytovatelem ve Smlouvě,
 - kolísání zpomalení v rozsahu nad maximální hranici kolísání zpomalení definovanou a garantovanou Poskytovatelem ve Smlouvě,
 - ztrátovost paketů nad maximální hranici ztrátovosti paketů nadefinovanou a garantovanou Poskytovatelem ve Smlouvě a
 - omezení objemu dat nad hranici objemu dat nadefinovanou a garantovanou Poskytovatelem ve Smlouvě.
- Snížení kvalitativních parametrů Služeb může mít za následek snížení možností a schopností Účastníka prostřednictvím Služby Poskytovatele využívat obsah aplikací a služeb v rámci Sítě Internet v rozsahu, v jakém dojde ke snížení kvalitativních parametrů Služby.
- 13.4 Poskytovatel má možnost svobodně nabízet i jiné služby, než jsou Služby specifikované Podmínkami, které jsou optimalizované pro specifický obsah, aplikace anebo služby, anebo jejich kombinací, pokud je optimalizace potřebná na splnění požadavků týkajících se obsahu, aplikací anebo služeb pro specifickou úroveň kvality. V případě používání uvedených služeb Poskytovatele podle bodu 13.4 těchto Podmínek odlišných od Služeb Poskytovatele Účastníkem nebudou kvalitativní parametry těchto jednotlivých služeb Službami Poskytovatele snížené, nakořli všechny parametry služeb jsou definované k dodacímu rozhraní, které není těmito službami ovlivněno. Pokud by Účastník zaznamenal snížení kvalitativních parametrů Služby za dodacím rozhraním, uvedené může být způsobeno výlučně v důsledku poddimenzování kvalitativních parametrů Služby, ze strany Účastníka, která je předmětem Smlouvy. V takovém případě Účastník není oprávněn uvedený stav považovat za Poruchu. Uvedené je možné odstranit v součinnosti s Poskytovatelem výlučně navýšením kvalitativních parametrů Služby na základě uzavření nového smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 13.5 Jakmile Poskytovatel na síti a Službě uplatňuje postupy zaměřené na měření a řízení provozu, s cílem předcházet tomu, aby se naplnila anebo přesáhla kapacita síťového připojení, je povinný zveřejňovat tyto informace prostřednictvím svého webového sídla s cílem transparentního informování zájemců a Účastníka o podrobnostech služby a o tom, jak by tyto postupy mohly ovlivnit kvalitu Služeb.

14 Ochrana osobních údajů Účastníků v souladu s GDPR, Zákonem o ochraně osobních údajů a Zákonem.

- 14.1 Poskytovatel, coby správce a zpracovatel osobních údajů, se zavazuje zpracovávat osobní údaje Účastníků (fyzických osob) v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, Zákonem a GDPR za účelem uzavření a řádného plnění Smlouvy.
- 14.2 Poskytovatel, coby správce osobních údajů, vede databázi osobních, lokalizačních a provozních údajů atd. (dále jen „Údaje“) Účastníků. Údaje Poskytovatel získává přímým nebo nepřímým kontaktem s Účastníkem, v rámci poskytování služeb v souladu s uzavřenou Smlouvou nebo od třetích osob. Bližší informace týkající se zpracování osobních údajů a dalších rozhodných skutečností jsou k dispozici na www.ha-vel.cz.
- 14.3 Poskytovatel zpracovává Údaje na základě zákona a Smlouvy a za účelem poskytování Služeb v souladu se Smlouvou, v takovém případě není Účastník oprávněn takovéto zpracování Údajů odmítnout (povinné zpracování, viz bod 14.6 Podmínek).
- 14.4 Poskytovatel shromažďuje a zpracovává Údaje sám manuálně.

- 14.5 **Osobními a identifikačními údaji** se rozumí zejména: jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodné číslo/popř. národní identifikátor, věk, pohlaví, čísla předložených dokladů, obchodní firma/název, sídlo/místo podnikání, sídlo organizační složky, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, telefonní číslo, heslo, číslo SIM karty, typ a objem využívaných služeb, údaje o Koncovém zařízení Účastníka, kontaktní telefonní číslo, e-mailové spojení, bankovní spojení, údaje získané od Účastníka marketingovými průzkumy, a jiné údaje oprávněně o Zákazníkovi získané. **Provozním údajem** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy Sítí Poskytovatele nebo pro její účtování, tj. zejména telefonní číslo volaného, telefonní číslo volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečněného spojení, typ zařízení, konfigurační údaje, adresa datového spojení, IP adresa, druh a způsob a objem využívání služeb a cena za službu a typové chování Účastníka apod.
- Lokalizačním údajem** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v Síti Poskytovatele a určující zeměpisnou polohu koncového zařízení Účastníka, tj. např. údaj o Síti Poskytovatele, k níž je Účastník připojen.
- 14.6 **Povinné jsou zpracovávány Údaje** na základě zákona, a to zejména pro účely poskytování služeb elektronických komunikací, souvisejících služeb, platebních transakcí, zajištění propojení a přístupu k síti, vyúčtování a provádění úkonů s tím souvisejících, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb, vymáhání pohledávek, prodej produktů či služeb třetích stran prostřednictvím Sítě Poskytovatele nebo jejich vyúčtování, pro účely volání na čísla tísňového volání.
- 14.7 Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje **k následujícím účelům**: z důvodu oprávněného zájmu v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR, tj. pro obchodní a marketingové účely, včetně provádění průzkumu trhu, marketingu vč. telemarketingu a nabízení obchodu a služeb, poskytování informací (zejména formou obchodního sdělení označovaného pro takové účely jako OS) o službách Poskytovatele a produktech a o službách a produktech třetích stran, které jsou s Poskytovatelem ve smluvním vztahu, a to užitím adresy, telefonních čísel nebo elektronické adresy, pro poskytování služeb s přidanou hodnotou, pro bezplatné zřízení informační služby Účastníkovi, prostřednictvím které bude Účastník informován o nabízených službách a produktech třetích stran, ověřování a hodnocení bonity či platební morálky Účastníka prostřednictvím registru dlužníků, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak i v jeho průběhu.
- 14.8 Poskytovatel tímto informuje Účastníka, že poruší-li Účastník svou povinnost hradit řádně a včas za poskytnuté služby (zejména existence dlužné částky déle než 30 dnů po splatnosti nebo opakované prodlení s úhradou) nebo jinou povinnost, jejíž důsledek může mít vliv na platební morálku, bonitu či důvěryhodnost Účastníka, je Poskytovatel oprávněn údaje Účastníka potřebné pro vymáhání pohledávky předat právnímu zástupci Poskytovatele.
- 14.9 Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor Účastníka s pracovníkem Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být Poskytovatelem monitorován a zaznamenán. Toto monitorování se uskutečňuje výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů Poskytovatele. Poskytovatel zároveň prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude Poskytovatelem zálohován po nezbytně nutnou dobu.
- 14.10 Účastník bere na vědomí, že jeho Údaje mohou být v souladu se Zákonem na ochranu osobních údajů a GDPR zpracovávány třetími subjekty za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro poskytování služeb, dále subjekty ve smluvním vztahu s Poskytovatelem, zejména pro zajištění plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy (např. roaming, služby třetích stran, vymáhání atd.) a dále pro zajištění marketingových či obchodních akcí, kterých se Účastník účastní. Poskytovatel předává Údaje Účastníkovi zpracovatelům pouze po uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů, pro výše uvedené účely, v nezbytně nutném rozsahu a pouze pokud zpracovatel prokáže, že má dostatečné technické zabezpečení, které zamezí neoprávněnému přístupu, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s Údaji, nestanoví-li platná právní úprava jinak.
- 14.11 U zpracování Údajů, které je prováděno na základě souhlasu Účastníka, je Účastník oprávněn kdykoli odmítnout zpracování Údajů pro jednotlivé účely uvedené výše, tedy je oprávněn souhlas buď nedat při uzavření Smlouvy, tj. sdělit, že **souhlas nedává** (v případě uzavření smluvního vztahu v jiné než písemné podobě), nebo souhlas **kdykoli odvolat**, a to bezplatně prostřednictvím zákaznické linky či jiným způsobem stanoveným Poskytovatelem. Zpracování takových Údajů pro jednotlivé účely Poskytovatel ukončí v přiměřené době, která odpovídá technickým a administrativním možnostem.
- 14.12 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Údaje po celou dobu trvání Smlouvy, není-li v jednotlivých podmínkách služeb nebo v právních předpisech stanoveno jinak.
- 14.13 Účastník bere na vědomí, že odvolání souhlasu se zpracováním některých Údajů může mít vliv na rozsah poskytovaných služeb. Účastník bere na vědomí, že souhlas se zpracováním Údajů může opětovně udělit např. účasti v marketingové soutěži nebo akci, registraci, aktivaci nebo užitím specifických služeb.
- 14.14 Údaje Poskytovatel zpracovává po dobu trvání Smlouvy, není-li v těchto Podmínkách nebo právními předpisy stanoveno jinak. Provozní a lokalizační údaje jsou zpracovávány po dobu stanovenou platnými právními předpisy, pro marketing pak po dobu 6 měsíců, není – li dohodnuto jinak. Po ukončení smlouvy a vypořádání všech vzájemných práv a povinností Poskytovatel provede likvidaci Údajů Účastníka ze své databáze, není – li dohodnuto jinak.
- 14.15 Účastník má právo na informaci o zpracování svých osobních údajů. Domnívá-li se Účastník, že dochází ke zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého nebo osobního života nebo se zákonem, může Poskytovatele požádat o vysvětlení nebo o odstranění vadného stavu (zejména blokování, opravu, doplnění nebo likvidaci). Dále má právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 14.16 V případě, že se Účastník domnívá, že v souvislosti s marketingem oprávněný zájem Poskytovatele, coby správce osobních údajů, převyšuje zájem Účastníka, coby subjektu údajů, má Účastník právo na
- vznesení námítky proti marketingu,
 - omezení zpracování osobních údajů v souvislosti s marketingem a při vyhovění námítce smazání osobních údajů v souvislosti s marketingem bez zbytečného odkladu.

15 Postup při uplatňování a vyřizování Reklamací

- 15.1 Účastník má právo na uplatnění Reklamací vadně poskytnuté Služby i vadného Koncového zařízení. Na uplatnění Reklamací má právo Účastník, případně osoba k tomu Účastníkem písemně zmocněná (oprávněný zástupce).
- 15.2 Reklamacie se uplatňují bez zbytečného odkladu od zjištění vady poskytnuté Služby písemně (doporučeným dopisem) na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele.
- 15.3 Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytovanou Službu, má Účastník právo bez zbytečného odkladu reklamovat vyúčtování ceny za Službu, nejpozději však do 2 měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění Reklamacie proti vyšší účtovaných cen za Služby nemá odkladný účinek a Účastník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 15.4 Reklamacie týkající se Závad musí být podány na kontaktní adrese uvedené na stejnopise vyúčtování ceny Služeb Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od zjištění Poruchy, jinak právo na Reklamacii zaniká.
- 15.5 Požaduje-li Účastník po Poskytovateli kompenzaci za dobu, po kterou bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro Poruchu na straně Poskytovatele, Poskytovatel tuto kompenzaci poskytne, byla-li Porucha současně zjištěna Poskytovatelem nebo je-li Poskytovateli zřejmá, jinak pouze za předpokladu, že Účastník Poruchu nahlásí v souladu s čl. 3.3 písm. f) těchto Podmínek.

- 15.6 Reklamací vyřídí Poskytovatel ve lhůtě 30 dnů od doručení Reklamací Poskytovateli. Případy Reklamací u mezinárodních Služeb se vyřizují do 60 kalendářních dnů od doručení Reklamací Poskytovateli.
- 15.7 Uzané částky Poskytovatel Účastníkovi vrátí formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamací, nebo ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamací Účastníka, pokud s Účastníkem nebylo dohodnuto jinak.
- 15.8 Právo na vrácení uznané částky na základě kladně vyřízené Reklamací, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 15.9 V případě, že reklamující Účastník nesouhlasí s vyřízením Reklamací Služby, je oprávněn podat námitku proti vyřízení bez zbytečného odkladu u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu.

16 Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

- 16.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění.
- 16.2 V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 16.3 Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
- 16.4 Pokud v Podmínkách nebo ve Smlouvě není stanoveno jinak, předpokládá se, že Účastníkovi byly oznámeny Změny Podmínek uplynutím lhůty 30 dnů ode dne odeslání informace o těchto změnách Účastníkovi způsobem, který si Účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, a to v souladu s ustanovením § 63 odst. 6 Zákona.
- 16.5 Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
- 16.6 V případě, že jakékoliv ustanovení těchto Podmínek bude shledáno nezákonným, neplatným nebo nevynutitelným, nebudou tímto zněním dotčena ostatní ustanovení těchto Podmínek.
- 16.7 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 7. 5. 2018 a nahrazují v plném rozsahu dříve platné Podmínky.
- 16.8 Všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou v souladu se zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, rozhodovány s konečnou platností rozhodcem, JUDr. Bohuslavem Hezckem, advokátem, zapsaným u České advokátní komory pod evidenčním číslem: 02612, nebo jiným rozhodcem, kterého určí Poskytovatel, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak.
- 16.9 Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Účastníkem uzavřené před 1. 1. 2014 se i nadále řídí ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 16.10 Je-li Účastníkem Spotřebitel, je Spotřebitel oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení svého případného spotřebitelského sporu se společností ha-vel internet s.r.o. určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým v tomto případě je Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9; email: podatelna@ctu.cz; web: www.ctu.cz.

Zvláštní část Podmínek vztahující se pouze k níže uvedeným Službám

1 Hlasové služby

- Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- Platnost Smlouvy začíná v den prvního použití Služby nebo v den podpisu předávacího protokolu ke Službě.
- Smlouva na dobu neurčitou má výpovědní dobu 30 dní. Výpovědní doba začíná běžet den následující po dni doručení Výpovědi smluvní strany druhé smluvní straně.
- Smlouvu může Poskytovatel okamžitě zrušit nebo pozastavit, pokud by v důsledku jejího plnění došlo k neúnosným finančním ztrátám Poskytovatele.
- Poskytovatel může pozastavit poskytování Služeb, pokud se Účastník více než 30 dní nachází v prodlení s úhradou faktury za poskytnuté Služby.
- Poskytovatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy, jestliže Účastník hrubě porušil své povinnosti dle příslušného článku Obecné části podmínek.
- Poskytovatel má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to zasláním písemné Výpovědi na adresu Účastníka.
- Účastník má právo na ukončení platnosti smlouvy, a to doručením písemné Výpovědi na adresu Poskytovatele.
- Platnost smlouvy končí ke dni uplynutí výpovědní doby v souladu s čl. 1 písm. c) této části Podmínek.
- Účastník je povinen platit faktury řádně a včas.
- Platný Ceník Služeb poskytne Poskytovatel Účastníkovi na vyžádání, a to písemně, faxem nebo emailem.
- Veškeré změny cen Služeb je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi jeden měsíc před nabytím účinnosti těchto změn v souladu s ustanovením § 63 odst. 6 Zákona. Pokud Účastník se změnou nesouhlasí, je oprávněn doručit Poskytovateli písemnou Výpověď smlouvy před začátkem nabytím účinnosti Ceníku, v opačném případě změny bezvýhradně akceptuje.
- V Ceníku musí být uvedeny jednotlivé druhy hovorů a jejich ceny.
- Faktura bude vystavena pravidelně každý měsíc na základě Smlouvy a poskytnutých Služeb.
- Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
- Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu z důvodu jeho charakteru.
- Minimální měsíční plnění (MMP). K Minimálnímu měsíčnímu plnění se Účastník zavazuje po dobu např. 12, 18 nebo 24 měsíců dle podepsané příslušné Specifikace služby. MMP nelze předčasně ukončit, změnit jeho výši ani dobu trvání. Do plnění MMP se nezapočítávají jednorázové poplatky (např. cena aktivace), slevy, smluvní pokuty, atp. V případě nedodržení MMP je Poskytovatel oprávněn ve vyúčtování Služeb následujícím po vyúčtování Služeb, ve kterém nebylo dodrženo MMP, naučtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi MMP a skutečným plněním. Při převodu Smlouvy na nového Účastníka se závazek MMP automaticky převádí na nového Účastníka. Původní Účastník je povinen o MMP, jeho výši a zbývajícím době trvání nového Účastníka informovat. Nový Účastník se nemůže dovolávat příp. nevědomosti o MMP vůči Poskytovateli.
- V případě přenosu čísla dle § 34 odst. 1 zákona 127/2005 v platném znění dojde k zániku smlouvy nejpozději počátkem prvního pracovního dne

následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile převládající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby podle § 34 odst. 8. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo.

- Ověřovací kód Účastníka (OKU) je k dispozici v rámci smluvní dokumentace služby, je-li to z bezpečnostních důvodů a charakteru služby možné. V případě potřeby bude po ověření Účastníka sdělen OKU pracovníky Centra péče o zákazníky Poskytovatele.

1.1 Podmínky pro poskytování předplacených služeb ha-100 pevná a ha-100 mobil

a) Předplacené služby ha-100 pevná

- 1.1.a.1 Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-100 pevná (dále též „ha-100 pevná“)
- 1.1.a.2 Účastnická smlouva ha-100 pevná je uzavřena uhrazením ceny její aktivace. Telefonní číslo zůstává po celou dobu trvání smluvního vztahu ve vlastnictví Poskytovatele. Při registraci Účastníka do ha-100 pevná má Účastník možnost výběru z několika čísel, a to i „zlatých“ (opakující se číslovky, apod.). Možnosti a ceny za tato čísla jsou popsána na www.ha-100.cz. Žádné z čísel vybraných pro službu ha-100 pevná nevstupuje automaticky do žádných seznamů, katalogů, databází apod.
- 1.1.a.3 Ke změně osoby, která užívá službu ha-100 pevná není nutný souhlas Poskytovatele, nebylo-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak. Účastník je oprávněn přenechat ha-100 pevná k užívání třetí osobě, v tomto případě však Účastník nadále odpovídá za závazky a škody způsobené touto třetí osobou v souvislosti s užíváním ha-100 pevná. Dále se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s těmito Všeobecnými podmínkami, Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k ha-100 pevná.
- 1.1.a.4 Účastnická smlouva ha-100 pevná končí:
- marným uplynutím lhůty pro uskutečnění prvního odchozího hovoru. Lhůta pro uskutečnění prvního odchozího hovoru je stanovena na 12 měsíců od aktivace služby;
 - marným uplynutím lhůty pro dobítí kreditu ha-100 pevná. Lhůta pro dobítí kreditu je uvedena na www.ha-100.cz, případně stanovena v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele. Délka lhůty pro dobítí kreditu může být Poskytovatelem stanovena v závislosti na splnění dalších podmínek uvedených v Ceníku služeb či v jiných informačních materiálech Poskytovatele;
 - přenesením čísla dle § 34 odst. 1 zákona 127/2005 v platném znění.
- 1.1.a.5 Účastník ha-100 pevná je oprávněn účastnickou smlouvu vypovědět během 20 kalendářních dnů ode dne zveřejnění změny Všeobecných podmínek, pokud není tato změna vyvolána změnou platné legislativy, a to s výpovědní dobou 30 kalendářních dnů.
- 1.1.a.6 Účastník nemá nárok na vrácení nevyužitě předplacené částky ceny služeb (kreditu) či na její převedení na jiné telefonní číslo s výjimkou přenesení čísla k jinému operátorovi dle § 34 odst. 1 zákona 127/2005 v platném znění, v takovém případě bude nevyužitá část předplacené částky Účastníkovi, je-li Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, vrácena.
- 1.1.a.7 Cena ha-100 pevná je uhrazena dobítím kreditu. Daňový doklad bude vydán elektronickou formou na základě údajů uvedených Účastníkem při registraci ha-100 pevná pouze tehdy, pokud Účastník sdělí všechny údaje požadované Poskytovatelem pro vydání daňového dokladu dle konkrétního způsobu dobítí kreditu.
- 1.1.a.8 Poskytnuté služby je Účastník užívající ha-100 pevná oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejich poskytnutí, jinak právo zaniká.
- 1.1.a.9 V případě, že v souvislosti s užíváním služby ha-100 pevná např. Účastníkem nebo třetí osobou, které Účastník umožnil užívání služby ha-100 pevná, vznikne škoda (např. přečerpáním předplacených služeb) je Účastník povinen tuto škodu Poskytovateli na jeho výzvu zaplatit.

b) Předplacená služba ha-100 mobil

- 1.1.b.1 Poskytovatel poskytuje Účastníkům předplacenou službu ha-100 mobil (dále též „ha-100 mobil“). Blíže podmínky užívání ha-100 mobil jsou popsány v těchto Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu a Ceníku služeb, které se nachází na www.ha-100.cz. Na poskytování ha-100 mobil se z podstaty věci nevztahují ty články Všeobecných podmínek, které nelze vzhledem k povaze služby ha-100 mobil použít.
- 1.1.b.2 Účastnická smlouva o poskytování ha-100 mobil je uzavřena uhrazením ceny aktivace služby nebo vyfocením SIM karty z plastového nosiče nebo aktivací SIM karty, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Daňový doklad bude Poskytovatelem vydán elektronickou formou na základě údajů uvedených Účastníkem při registraci ha-100 mobil pouze tehdy, pokud Účastník sdělí všechny údaje požadované Poskytovatelem pro vystavení daňového dokladu dle konkrétního způsobu dobítí kreditu.
- 1.1.b.3 Při registraci Účastníka do ha-100 mobil má Účastník možnost výběru z několika čísel, a to i „zlatých“ (opakující se číslovky, apod.). Možnosti a ceny za tato čísla jsou popsána na www.ha-100.cz. Žádné z čísel vybraných pro službu ha-100 mobil nevstupuje automaticky do žádných seznamů, katalogů, databází apod.
- 1.1.b.4 Účastník bere na vědomí, že z kreditu ha-100 mobil bude měsíčně automaticky odečten Měsíční poplatek za vedení SIM karty ve výši dle ceníku na www.ha-100.cz. Měsíční poplatek za vedení SIM karty je vybírán vždy na počátku následujícího období (obvykle kalendářního měsíce) automatickým odečtením z kreditu ha-100 mobil. Pokud je kredit nižší, než je Ceníkem služeb stanovena výše Měsíčního poplatku za vedení SIM karty, zůstává kredit ponechán bez odečtu, ale služba ha-100 mobil je Poskytovatelem zablokována, stane se tedy neaktivní a není možno tuto službu využívat. V případě následného dobítí kreditu v ceníkem stanovené minimální výši je tento Měsíční poplatek za vedení SIM karty automaticky odečten po dobítí a funkčnost karty i ha-100 mobil jsou poté obnoveny. V případě aktivace či reaktivace v průběhu měsíce je Měsíční poplatek za vedení SIM karty odečten jen v poměrné výši. Pokud je období, kdy je ha-100 mobil neaktivní delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-100 mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele, a to bez náhrady.
- 1.1.b.5 Ke změně osoby, která užívá službu ha-100 mobil není nutný souhlas Poskytovatele, nebylo-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem písemně dohodnuto jinak. Účastník je oprávněn přenechat ha-100 mobil k užívání třetí osobě, v tom případě však Účastník nadále odpovídá za závazky a škody způsobené touto třetí osobou v souvislosti s užíváním ha-100 mobil. Dále se Účastník zavazuje seznámit třetí osobu s Všeobecnými podmínkami, Reklamačním řádem a Ceníkem služeb a přístupovými údaji vztahujícími se k ha-100 mobil. Přechod Účastníka na jiný typ tarifu, služby apod. v rámci ha-100 je možný pouze se souhlasem Poskytovatele. Výčet kombinací a možných změn je uveden na stránkách www.ha-100.cz, stejně jako případné poplatky spojené s těmito změnami.

- 1.1.b.6 Pokud je období, kdy je služba ha-loo mobil Účastníkem nepoužívána (není hlasová ani datová komunikace prostřednictvím ha-loo mobil) delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady. V případě, že by hrozilo zneužití ha-loo mobil či jiné ohrožení Účastníka, Poskytovatele nebo jiné třetí osoby, je Poskytovatel oprávněn provést bez náhrady přerušování poskytování ha-loo mobil do doby, než bude toto riziko odstraněno. Poskytovatel bude o tomto kroku informovat Účastníka. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování ha-loo mobil, případně neposkytnout službu ha-loo mobil pokud nebudou splněny podmínky pro její užívání. O omezení služeb bude Poskytovatel Informovat Účastníka. V případě potřeby může Účastník zablokovat volání ze své služby ha-loo mobil, a to jak na webovém portálu www.ha-loo.cz, případně formou SMS zprávy. Jednou zakoupený či jakkoliv získaný (převedený, vysoutěžený, atd.) kredit nelze zpětně vyplatit ani jinak u Poskytovatele směnít za finanční prostředky.
- 1.1.b.7 Kupón pro dobíjení kreditu ha-loo mobil Účastníka lze využít nejpozději do data uvedeného na kupónu. Kupón není možné vrátit. Poskytovatel nevrací Účastníkovi peníze za nevyužití kupónu nebo nevyčerpání kreditu na ha-loo mobil Účastníka ve stanovené lhůtě, nebo pokud dojde k ukončení smlouvy. Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za to, že nevyužije kredit ha-loo mobil, Účastník zadá nesprávné údaje při úhradě ha-loo mobil ani za ztrátu, zcizení či zneužití kupónu. Účastník nemá nárok na vrácení nevyužitých částí kreditu ha-loo mobil. Kredit je možno převést z jednoho účastnického čísla na druhé pouze v rámci služby ha-loo mobil, a to pouze je-li tato možnost definována v Ceníku. Případný poplatek za tuto službu je definován Ceníkem.
- 1.1.b.8 Poskytovatel neodpovídá za mylné dobíjení kreditu na špatné telefonní číslo.
- 1.1.b.9 V případě ztráty nebo odcizení SIM karty Poskytovatel vymění Účastníkovi SIM kartu, pokud Účastník prokáže, že byl jejím oprávněným uživatelem. Za tímto účelem předloží Účastník originál dokladu o pořízení SIM karty, doklad totožnosti, apod. V případě pochybnosti o tom, zda držitel uvedeného dokladu je oprávněným uživatelem SIM karty nebo bude vzhledem k okolnostem zřejmé, že tomu tak není, Poskytovatel SIM kartu nevymění. Poplatek za tuto službu se řídí Ceníkem služeb na www.ha-loo.cz
- 1.1.b.10 Při ukončení účastnické smlouvy o poskytování ha-loo mobil musí Účastník vrátit SIM kartu Poskytovateli bez zbytečného odkladu s výjimkou případu, kdy smlouva končí při přenesení telefonního čísla do jiné sítě dle § 34 odst. 1 zákona 127/2005 v platném znění.
- 1.1.b.11 Účastník bere na vědomí, že dostupnost ha-loo mobil je závislá na rozsahu pokrytí operátorů, jejichž prostřednictvím Poskytovatel zajišťuje poskytování ha-loo mobil. V důsledku nedostatečného pokrytí operátorů může být dostupnost ha-loo mobil dočasně a geograficky omezená. Omezená dostupnost ha-loo mobil nezakládá nárok Účastníka na jakoukoliv náhradu vůči Poskytovateli. Poskytovatel má právo poskytovat službu prostřednictvím libovolného operátora a provádět jejich změnu. Poskytovatel negarantuje kvalitu přenášených dat a hlasu prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) a mobilní sítě. V případě volání s využitím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) sítě mohou být poskytnuté služby omezeny, a to zejména o volání na tísňové linky a geograficky ohraničená volání (emergency a location based). Pro tyto služby je Účastník povinen používat mobilní síť. Za kvalitu služeb prostřednictvím VoIP (wi-fi, 3G, apod.) sítě nenese Poskytovatel odpovědnost. V případě využívání ha-loo mobil v zahraničí (hlasových, datových a případně dalších služeb) je nutno před odjezdem aktivovat službu hlasového a datového roamingu. Uvedené služby jsou standardně nastaveny jako zakázané, jejich povolení je na dohodě mezi Poskytovatelem a Účastníkem a bude poskytováno v souladu s Ceníkem služeb. Kauce na hlasový a datový roaming je stanovena Ceníkem a je vyžadována v rámci aktivace služby formou blokáce kreditu v Ceníkem dané výši. Kauce bude převedena opět do kreditu po uplynutí 3 měsíců od deaktivace roamingu na základě žádosti. Účastník souhlasí s tím, že v případě neuhrazení jakýchkoliv dlužných částek vůči Poskytovateli může být Kauce použita i na jejich úhradu. Vyúčtování roamingu může být zpožděno a naúčtováno až do 3 měsíců od čerpání služby. V případě deaktivace (na základě žádosti na www.ha-loo.cz) roamingových služeb bude případná Kauce navržena po 3 měsících od deaktivace roamingu.
- 1.1.b.12 V případě potřeby, na vyžádání Účastníka či z provozních důvodů může Poskytovatel zasílat Účastníkovi SMS zprávy. Jde například o informativní sdělení o stavu účtu (kreditu), změně nastavení ha-loo mobil či účtu, nastavení webového přístupu, řešení potíží ve spojení s ha-loo mobil atd.
- 1.1.b.13 Poskytnutou službu ha-loo mobil je Účastník oprávněn reklamovat do dvou měsíců ode dne jejího poskytnutí, a to v souladu s Reklamačním řádem, jinak právo zaniká.
- 1.1.b.14 Pokud je období, kdy je ha-loo mobil nevyužíváno delší než 6 měsíců, dojde po této lhůtě automaticky k ukončení smluvního vztahu, odebrání telefonního čísla Poskytovatelem a k převodu zbývajících částí kreditu ha-loo mobil Účastníka ve prospěch Poskytovatele a to bez náhrady.
- 1.1.b.15 Nepodporované služby a funkcionality ha-loo mobil:
- WAP;
 - GSM banking;
 - SIM Toolkit.
- 1.1.b.16 Přenesení čísla je možné za podmínek stanovených zákonem 127/2005 a Ceníkem služeb. Nevyčerpaný kredit bude v případě přenesení telefonního čísla do jiné sítě dle § 34 odst. 1 zákona 127/2005 v platném znění Účastníkovi, je-li Spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, vrácen.
- 1.1.b.17 Způsob aktivace ha-loo mobil:
- při registraci přes webové rozhraní www.ha-vel.cz prostřednictvím SMS z telefonního čísla uvedeného při registraci;
 - z vlastního účtu na www.ha-vel.cz;
 - telefonním hovorem na aktivací linku. Pro úspěšné dokončení aktivace je nutno do 24 hodin od aktivace provést telefonní hovor na libovolné telefonní číslo (včetně bezplatných). V opačných případech bude služba ha-loo mobil po 24 hodinách automaticky deaktivována.
- 1.1.b.18 V případě jazykových mutací Všeobecných podmínek mají vždy přednost podmínky v českém jazyce.
- 1.1.b.19 Všechny spory vzniklé z titulu služby ha-loo mobil budou řešeny prostřednictvím ČTÚ, který je pověřen dozorem nad telekomunikačním trhem a řešením sporů.
- 1.1.b.20 Všechny ceny, poplatky a sankce jsou uvedeny v aktuálním ceníku služby. Mimo těchto v ceníku uvedených položek se na klienty služby nevztahují další poplatky či sankce, obsažené na jiných místech těchto Všeobecných podmínek.
- 1.1.b.21 V případě, že v souvislosti s užíváním služby ha-loo mobil např. Účastníkem nebo třetí osobou, které Účastník umožnil užívání služby ha-loo mobil, vznikne škoda (např. přečerpáním předplacených služeb) je Účastník povinen tuto škodu Poskytovateli na jeho výzvu zaplatit.
- 1.1.b.22 Doplnující podmínky roamingu dle Nařízení EU za podmínek dále uvedených:

- a) V otázkách neupravených v Podmínkách se na využití EU roamingu přiměřeně užijí ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti ha-vel Internet s.r.o. a dalších podmínek Účastníkem využívaných služeb a nabídek Poskytovatele, platného Ceníku služeb a ustanovení platného právního řádu České Republiky.
- b) Poskytovatel je v souvislosti s EU roamingem oprávněn požadovat po Účastníkovi dodatečné doklady (nad rámec těch, které vyžaduje při uzavření či změně Účastnické smlouvy) k prokázání místa bydliště na území ČR (např. platnou nájemní smlouvu, uvedení shodné korespondenční adresy i pro jiné služby poskytované na území ČR, doklad o uhrazení místních poplatků či daní apod.) či existence stálých vazeb na území ČR (např. potvrzení o trvalém pracovním poměru na plný úvazek s místem výkonu práce na území ČR, potvrzení o řádném presenčním studiu na území ČR apod.). Bez poskytnutí těchto dodatečných dokladů není Poskytovatel povinen Účastníkovi EU roaming aktivovat.
- c) Aktivací EU roamingu získává Účastník možnost využívat hlasové a datové služby v roamingu v zóně 1 - EU za ceny stanovené v souladu s Nařízením EU, tj. za základní ceníkové domácí ceny účtované Účastníkům za využití dané služby dle tarifu Účastníka, který si EU roaming aktivuje, přičemž domácí cenou se pro volání rozumí cena volání na čísla mimo značku ha-100 mobil a pro datové služby cena za kB.
- d) Aktivací EU roamingu Účastník v rámci zóny 1 – EU čerpá volné jednotky (minuty pro volání na čísla mimo značku ha-100 mobil, SMS či MMS na čísla mimo značku ha-100 mobil, datový limit) přidělené k jeho tarifu (dále také „Volné jednotky z tarifu“).
- V případě využití Volných jednotek z tarifu poskytnutých pro využití datových služeb Poskytovatel Účastníka Informuje o dosažení 80% z celkového datového limitu, který má Účastník ve svém domácím tarifu k dispozici a rovněž jej Poskytovatel informuje o vyčerpání celkového datového limitu. Po vyčerpání přiděleného datového limitu nemůže Účastník datové služby v roamingu využívat, Účastník má však možnost postupovat v souladu s nastavením svého domácího tarifu a jeho příslušnými Obchodními podmínkami, přičemž o těchto možnostech je Účastník informován Poskytovatelem na uvítací stránce, která se po vyčerpání přiděleného datového limitu Účastníkovi zobrazí (např. má možnost si dokoupit některý z datových balíčků Poskytovatele za cenu dle platného Ceníku služeb apod.).
 - Účastník má možnost kontrolovat objem přenesených dat v sekci ha-100 mobil na www.ha-100.cz.
 - Spotřeba dat vyčerpaných z datových limitů přidělených k tarifu Účastníka se započítává do Data Roaming Limitu.
- e) EU roaming nelze použít na volání a posílání SMS zpráv na audiotextová čísla, na prémiové SMS zprávy a SMS platby a jiné služby s přidanou hodnotou.
- f) Poskytovatel je oprávněn uplatňovat politiku přiměřeného využívání (dále též jen „FUP“), pokud jde o využívání hlasových služeb, SMS a MMS zpráv a datových služeb v roamingu v zóně 1 - EU za ceny stanovené v souladu s Nařízením EU, a to za účelem ochrany proti zneužívání či nezvyklému využívání těchto služeb Účastníky (např. jejich nadměrné využívání v jiném členském státě EU než ČR či jejich využívání pro jiné účely než pravidelné cesty). Mezi objektivní ukazatele prokazující zneužití EU roamingu patří převládající spotřeba v EU roamingu nad domácí spotřebou či převládající přítomnost Účastníka v jiných členských EU nad přítomností na území ČR. V případě podezření na zneužití EU roamingu je Poskytovatel oprávněn sledovat současně oba dva výše uvedené ukazatele (tj. přítomnost a spotřebu) po dobu nejméně 4 měsíců, následně Účastníka upozorní na podezření ze zneužití EU roamingu a vyzve jej ke zjednání nápravy, přičemž k tomuto mu stanoví lhůtu 2 týdnů. V případě, že Účastník ani přes toto upozornění nezjedná nápravu, je Poskytovat oprávněn ode dne doručení výzvy k nápravě účtovat Účastníkovi příplatek (vždy však pouze k té službě, která je ze strany Účastníka zneužívána), jehož výše je uvedena v platném Ceníku služeb, a to až do doby, kdy Účastník zjedná nápravu.
- g) Zjistí-li Poskytovatel, že se jeho SIM karty staly předmětem organizovaného přeprodeje dalším osobám, které nemají bydliště na území ČR ani stálou vazbu na ČR, s cílem umožnit využívání EU roamingu za jiným účelem, než pravidelné cestování, je Poskytovatel oprávněn přijmout okamžitá přiměřená opatření k zajištění nápravy (např. formou suspendace služeb poskytovaných v roamingu apod.), o kterých Účastníka informuje bez zbytečného odkladu.
- h) V případě datových služeb ha-100 mobil je v rámci politiky přiměřeného využívání ve smyslu článku 8. Podmínek Poskytovatel oprávněn omezit využití těchto služeb v EU roamingu na objem, který je minimálně roven objemu, který je vypočten jako podíl zbývajících kreditu bez DPH v okamžiku zahájení roamingu a regulované maximální velkoobchodní ceny za roaming uvedené v Nařízení EU.
- i) Nad rámec požadavků uvedených v článku 8. Podmínek je v případě poskytování datových služeb (tzv. otevřených datových balíčků, za které jsou dle Nařízení EU považovány takové datové služby, u kterých je datový limit bez omezení nebo u nichž je jednotková cena, která je vypočtena z ceny dotčeného tarifu či balíčku vydělené přiděleným datovým limitem, nižší než je velkoobchodní cena stanovená Nařízením EU) Poskytovatel oprávněn uplatňovat následující opatření. U datových služeb, a to bez ohledu na skutečnost, jsou-li obsaženy v základním tarifu Účastníka nebo jsou poskytovány ve formě jednorázových či opakujících se balíčků (dále též jen „Domácí tarif“), je Poskytovatel oprávněn stanovit pro užití těchto služeb v EU roamingu speciální datové limity (dále jen „EU datové limity“). EU datový limit je dvojnásobek podílu ceny Domácího tarifu bez DPH a velkoobchodní ceny za regulované roamingové datové služby, která je stanovena Nařízením EU. Konkrétní výše EU datového limitu je uvedena v platném Ceníku služeb nebo je o ní Účastník informován v Vyúčtování služeb. O vyčerpání EU datového limitu je Účastník informován informační SMS. Pokud je EU datový limit nižší než je datový limit obsažený v Domácím tarifu, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi příplatek ve výši uvedené v platném Ceníku služeb, a to za data spotřebovaná nad rámec EU datového limitu až do výše datového limitu obsaženého v Domácím tarifu, přičemž poté již nemá Účastník možnost dále datové služby v EU roamingu využívat nebo je může využívat sníženou rychlostí dle svého nastavení Domácího tarifu (v takovém případě je však Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi příplatek ve výši uvedené v platném Ceníku služeb) nebo si může opakovaně dokoupit jednorázový dodatečný datový limit, a to dle podmínek Domácího tarifu (dále jen „Domácí účtovací mechanismus“). Pokud je EU datový limit vyšší, než je limit obsažený v Domácím tarifu, je po vyčerpání limitu obsaženého v Domácím tarifu aplikován Domácí účtovací mechanismus až do výše EU datového limitu a následně je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi příplatek ve výši uvedené v platném Ceníku služeb, a to na roamingovou datovou spotřebu.

- j) Poskytovatel je rovněž oprávněn účtovat Účastníkům příplatky ve výši dle platného Ceníku služeb za předpokladu, že je takový postup výslovně schválen ze strany Českého telekomunikačního úřadu, přičemž v takovém případě jsou tyto příplatky účtovány na všechny služby poskytnuté v EU roamingu, a to bez omezení.

2 Hostigové služby

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

3 Služba ha-vel complex

- 3.1 Předmětem služby ha-vel complex (dále jen „Služba“) je zprostředkování přístupu Účastníka k síti Internet a k síti Poskytovatele, k službám obsahu a jiným službám při využití datové sítě Poskytovatele pro přenos dat mezi koncovým bodem telekomunikační sítě Poskytovatele a přístupovým bodem datové sítě IP Poskytovatele.
- 3.2 V rámci Služby je poskytován soubor služeb, které poskytuje Poskytovatel Účastníkovi s využitím datové sítě Poskytovatele, přičemž je na rozhodnutí Účastníka bude-li využívat všechny nebo jen některé služby sjednané v rámci Služby dle Specifikace.
- 3.3 Souborem služeb se rozumí zejména:
- internetové služby;
 - hlasové služby;
 - hostigové služby;
 - vzdálená správa počítačů za využití datové sítě Poskytovatele;
 - virtuální mail server;
 - správa DNS.
- Jednotlivé služby se řídí specifickými částmi Zvláštní části Podmínek, pokud tyto existují.
- 3.4 V případě, že Účastník nevyužívá všechny služby poskytované v rámci Služby, nejedná se o důvod k odstoupení od Smlouvy nebo o důvod pro snížení částky fakturované za služby sjednané v rámci Služby dle Specifikace.
- 3.5 Soubor služeb obsahuje služby, které se mohou řídit podmínkami třetích subjektů a jsou veřejně dostupné. Účastník bere na vědomí, že je jeho povinností se s těmito podmínkami seznámit a řídit se jimi.
- 3.6 Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Fakturace souboru služeb bude provedena zvlášť pro Internetové služby a zvlášť pro Hlasové služby. Hlasové služby budou vyúčtovány na základě ceníku hlasových služeb ha-vel complex.
- 3.7 Poskytovatel neodpovídá za vady v telekomunikačních sítích ostatních operátorů, a proto nezaručuje ani absolutní dosažitelnost telekomunikačních sítí jiných operátorů.
- 3.8 Poskytovatel neodpovídá za úplnou dostupnost sítí či jejich částí v rámci internetu z důvodu jeho charakteru.
- 3.9 Poskytovatel podporuje vzdálenou správu pouze podporovaných koncových zařízení, které odpovídají evropským a českým národním normám a jsou využívány v souladu s příslušnými právními předpisy. Seznam podporovaných koncových zařízení je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.
- 3.10 Servisní zásah podporovaných koncových zařízení je možné provádět pouze prostřednictvím datové sítě Poskytovatele. V případě, že Účastník požaduje provedení servisního zásahu v místě, musí být tento zásah předmětem samostatné objednávky a není předmětem Smlouvy.
- 3.11 Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za data uložená na koncových zařízeních Účastníka. Účastník je povinen zabezpečit svá data uložená na koncových zařízeních nebo na zařízeních poskytovatele proti zneužití nebo poškození.
- 3.12 Poskytovatel se zavazuje aktivně podílet na ochraně lokální datové sítě Účastníka. Vzhledem k charakteru sítě Internet však není Poskytovatel odpovědný za škody způsobené Účastníkovi připojením lokální datové sítě k mezinárodní síti Internet.
- 3.13 Data Účastníka uložená na zařízeních Poskytovatele jsou chráněna přihlašovacími jmény a heslem, které je známo pouze Účastníkovi. V případě, že dojde ke zneužití těchto informací, je Účastník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit Poskytovateli, popřípadě zajistit adekvátním způsobem ochranu svých dat. Za zneužití dat Účastníka třetími osobami nenese Poskytovatel odpovědnost.
- 3.14 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci Služby nebo Službu úplně zrušit. Změnu i zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit Účastníkovi v souladu s ustanovením § 63 odst. 6 Zákona.
- 3.15 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data přímo sám nezveřejnil nebo pokud jejich zveřejnění předem prokazatelně neschválil.
- 3.16 Poskytovatel prohlašuje, že umístění www stránky Účastníka na jeho serveru neznamená, že obsah umístěné stránky schválil. Za obsah těchto stránek Poskytovatel tedy neodpovídá.
- 3.17 Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit www stránku Účastníka umístěnou na Poskytovatelově serveru, jestliže Poskytovatel zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že www stránka Účastníka obsahuje informace, jejichž zveřejňováním dochází k hanobení národa, etnické skupiny, rasy a přesvědčení nebo k podněcování k nenávisti vůči skupině osob či k omezování jejich práv a svobod nebo k podpoře a propagaci hnutí směřujících k potlačování práv a svobod člověka nebo k ohrožování mravnosti prezentací pornografických děl zobrazujících děti, násilí či neuctu k člověku nebo pohlavní styk se zvířetem.

4 Služba ha-fi

- 4.1 ha-fi je služba datového připojení na vybraných lokalitách (přehled dostupnosti služby naleznete na webu www.ha-fi.cz) s parametry a dobou poskytování dle zakoupeného balíčku služeb. Služba je volitelně poskytována prostřednictvím pevného připojení a wi-fi (v místech pokrytí, uvedených na www.ha-fi.cz). Zakoupení balíčku opravňuje k využití obou typů datového přenosu dle konkrétních podmínek. Balíčky jsou na dobu určitou a poskytování služby nelze přerušit či předčasně ukončit. Podrobné informace o službě naleznete na stránkách www.ha-fi.cz.
- 4.2 Faktury budou uloženy na portálu služby www.ha-fi.cz po dobu platnosti uživatelského účtu. Po tuto dobu je možno je kdykoliv prohlížet i stáhnout. Zrušením neaktivního účtu dle bodu 4.4 těchto podmínek budou smazány i tyto faktury.

- 4.3 Připojením prostřednictvím služby ha-fi může využívat pouze Účastník se zakoupeným balíčkem služeb.
- 4.4 Po doběhnutí platnosti balíčku/služeb bude po uplynutí 6-ti měsíců uživatelský účet jako neaktivní kompletně zrušen. Uživatel má také možnost odhlásit se natrvalo ze služby ha-fi, kdy jeho účet bude trvale smazán v souladu s GDPR, a to i před uběhnutím této 6-ti měsíční lhůty.
- 4.5 V případě porušení pravidel (stanovených podmínkami používání služby na www.ha-fi.cz, podmínkami jednotlivých balíčků a těmito VOP) pro používání služby ha-fi může Poskytovatel přístup dočasně či trvale ukončit, nárokovat smluvní pokutu, vznikl-li na ni nárok (např. umožnění využívání služby jinou osobou či osobami, provádění trestně činnosti, apod.) a v případě vzniku škod tyto po Účastníkovi požadovat.
- 4.6 Porušením pravidel poskytování služby ha-fi může být Účastníkovi vyčíslena smluvní pokuta, a to ve výši 10 000 Kč za každé porušení.
- 4.7 V případě poškození přípojky vinou uživatele, jde oprava na jeho náklady.