



Smlouva o poskytování služby připojení k síti Internet

uzavřená dle ustanovení § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a ustanovení § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění

Číslo smlouvy:

Smlouva je uzavřena mezi smluvními stranami:

Poskytovatel

Telco Pro Services, a. s., Duhová 1531/3, Praha 4, PSČ: 140 00, IČO: 29148278, DIČ: CZ 29148278, společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 18830			
Kontaktní osoba ve věcech smluvních		František Mašek	
☎ 371 102 712	Mobil 602 690 822	Fax 371 102 298	e-mail: frantisek.masek@cez.cz
Kontakt ve věcech technických		Service Desk	
☎ 841 842 843	Mobil	Fax	e-mail: servicedesk@cez.cz

Účastník

Obchodní firma		Číslo zákazníka/ ZP: / Zák.	
Sídlo			
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle, vložce			
		DIČ: CZ	
Oprávněný zástupce			
☎	Mobil:	Fax	e-mail:
Bankovní spojení		číslo účtu:	
Fakturační adresa:			
Kontaktní osoba pro fakturaci			
☎		Fax	e-mail:
Adresa připojení (koncový bod sítě)			
Obec			
Ulice			
Místnost		Přenosová rychlost	Dostupnost služby 99,6%
Kontaktní osoba pro věci technické			
☎	Mobil:	Fax	e-mail
Datum zahájení poskytování služby			
Konfigurace PC	ANO-NE	Síťová karta	ANO-NE
Inst. a nast. síť. karty	ANO-NE	Veřejná IP adresa	

I. Předmět Smlouvy

Poskytovatel se v souladu a za podmínek stanovených v této Smlouvě zavazuje poskytovat (i) služby časově neomezeného přístupu do sítě Internet, (ii) neomezeného objemu dat a (iii) možnost využívat veškeré služby této sítě prostřednictvím Internetové přípojky s jednou IP adresou (dále jen „služby“). Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Všeobecné podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací Telco Pro Services, a. s., pro poskytování služby Připojení k síti Internet.

II. Jednorázová cena za zřízení služby, měsíční cena

1. Za zřízení služby dle článku I této Smlouvy se účastník zavazuje uhradit poskytovateli **jednorázovou cenu za zřízení služby** ve výši,- Kč (slovy: korun českých). K uvedené částce bude připočtena DPH dle platných právních předpisů.
2. Za poskytování služby dle článku I této smlouvy se účastník zavazuje platit poskytovateli paušální **měsíční cenu**, která je stanovena dohodou a činí,- Kč (slovy: korun českých). K uvedené částce bude připočtena DPH dle platných právních předpisů.
3. Rozhodná doba pro počátek platby měsíční ceny počíná běžet dnem zahájení poskytování služby.

III. Kvalita služby a majetkové sankce s ní související

V případě, že dostupnost služby bude v kalendářním měsíci nižší než sjednaná dostupnost služby, je účastník oprávněn požadovat snížení měsíční ceny v souladu s článkem 12.01 Všeobecných obchodních a provozních podmínek Telco Pro Services, a. s., pro poskytování služby Připojení k síti Internet.

IV. Doba plnění

Tato Smlouva je sjednána na dobu určitou a to na dobu **12 měsíců** ode dne zahájení poskytování služby. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zahájení poskytování služby.

V Praze dne:

V Praze dne:

Za poskytovatele:

Za účastníka:



Všeobecné obchodní a provozní podmínky Telco Pro Services, a. s. pro poskytování služby Připojení k síti Internet

I. Definice použitých pojmů

1. Smlouva – smlouva o připojení k síti elektronických komunikací mezi Telco Pro Services, a. s. a Účastníkem pro internetové služby ve znění Všeobecných obchodních a provozních podmínek Telco Pro Services, a. s. pro poskytování služby Připojení k síti Internet (dále jen Smlouva).
2. Účastník – konečný příjemce Služby (dále jen Účastník).
3. Poskytovatel – Telco Pro Services, a. s. (dále jen Telco Pro Services, a. s.).
4. Služba – produkt, který je předmětem Smlouvy a je ve Smlouvě specifikován.
5. Internet – celosvětová síť zapojených počítačů komunikujících prostřednictvím protokolu TCP/IP.
6. Koncový bod sítě – fyzický propojovací bod, na kterém Telco Pro Services, a. s. předává Službu Účastníkovi.
7. ICT MONITORING – dohledové centrum (telekomunikační dispečink).

II. Předmět Smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je závazek Telco Pro Services, a. s. poskytovat Účastníkovi připojení k síti, které si Účastník objedná a závazek Účastníka hradit řádně a včas Telco Pro Services, a. s. sjednané poplatky za Službu.
2. Služba bude poskytována výhradně na adrese, která je uvedena ve Smlouvě.
3. Služba bude Účastníkovi předána na koncovém bodě sítě Telco Pro Services, a. s.

III. Práva a povinnosti

1. Telco Pro Services, a. s. se zavazuje udržovat technické prostředky, jež slouží k poskytování služby ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz.
2. Telco Pro Services, a. s. se zavazuje účastníkovi zajistit měsíční dostupnost služby na úrovni sjednané smlouvou.
3. Telco Pro Services, a. s. poskytuje nepřetržitou dohledovou službu ICT MONITORING pro oznamování případných výpadků služby a hlášení požadavků na servisní zásah na stanovených telefonních a faxových číslech, která jsou uvedena v Příloze č. 1, která tvoří nedílnou součást těchto Všeobecných podmínek. Tato čísla je poskytovatel oprávněn měnit jednostranným rozhodnutím s tím, že případnou změnu písemně oznámí účastníkovi nejméně 3 dny předem.

4. Telco Pro Services, a. s. se zavazuje při nahlášení výpadku služby postupovat v souladu s Přílohou č. 1 těchto Všeobecných podmínek.

5. Účastník se zavazuje zajistit přístup pověřených zaměstnanců Telco Pro Services, a. s. do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků poskytovatele.

6. Účastník se zavazuje v koncových bodech služby řádně pečovat o zde umístěné technické prostředky Telco Pro Services, a. s., zejména zajistit, aby klimatické podmínky prostor, ve kterých je umístěna technologie poskytovatele, odpovídaly provozním podmínkám těchto zařízení.

7. Účastník se zavazuje v koncových bodech služby poskytnout energetické napájení pro provoz koncového zařízení okruhu dle požadavků Telco Pro Services, a. s. V případě, že poskytnuté energetické napájení nesplní požadavky Telco Pro Services, a. s., čímž dojde k jeho poškození, nese za tuto škodu zodpovědnost účastník a služba není považována za nedostupnou dle čl. V. těchto Všeobecných podmínek.

8. Účastník se zavazuje v ustanoveních týkajících se jeho osoby postupovat v souladu s Přílohou č. 1 těchto Všeobecných podmínek.

9. Účastník není oprávněn službu přístupu do sítě Internet, která je předmětem Smlouvy, nabízet třetím osobám.

10. Účastník nesmí službu využívat k porušování platných právních předpisů, zejména pak k porušování autorských práv, případně k páčání trestné činnosti.

IV. Cena a platební podmínky

1. Za zřízení Služby se účastník zavazuje uhradit Telco Pro Services, a. s. jednorázovou cenu za zřízení Služby ve výši stanovené ve Smlouvě.

2. Za poskytování Služby se účastník zavazuje platit paušální měsíční cenu ve výši stanovené ve Smlouvě.

3. Jednorázovou cenu za zřízení Služby je účastník povinen hradit bezhotovostním bankovním převodem na účet Telco Pro Services, a. s., na základě faktury - daňového dokladu, vystaveného Telco Pro Services, a. s., ihned po podpisu Smlouvy s termínem splatnosti 14 dní ode dne doručení faktury.

4. Paušální měsíční cenu je účastník povinen hradit bankovním převodem na účet Telco Pro Services, a. s., na základě faktur - daňových



dokladů vystavených Telco Pro Services, a. s. vždy nejdříve k 1. dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla služba poskytována. Takový daňový doklad bude vystaven s termínem splatnosti 14 dní ode dne doručení účastníkovi.

5. Rozhodná doba pro počátek platby měsíční ceny počíná běžet dnem zahájení poskytování Služby.

6. V případě, že uživatel nedodrží sjednaný termín splatnosti faktury – daňového dokladu, je tento v prodloužení a zaplatí ve prospěch Telco Pro Services, a. s. úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý i započatý kalendářní den prodlení, a to na základě daňového dokladu vystaveného Telco Pro Services, a. s., s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení faktury uživateli.

V. Kvalita poskytované Služby a sankce s ní související

1. V případě, že dostupnost Služby dle této Smlouvy bude v kalendářním měsíci menší než sjednaná minimální dostupnost Služby, je Účastník oprávněn požadovat slevu z měsíční ceny uvedenou v následující tabulce:

Měsíční dostupnost služby	Pokuta z měsíční ceny za dotčenou službu
99,6 % - 99 %	5 %
98 % - 99 %	10 %
98 % a menší	15 %

2. Požadavek na snížení měsíční ceny musí Účastník uplatnit písemně u Telco Pro Services, a. s. nejpozději v následujícím kalendářním měsíci, jinak tento nárok zaniká.

3. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku služby uživatelem do ukončení výpadku služby. Tohoto závazku se Telco Pro Services, a. s. zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním účastníka. Částka, o kterou má být měsíční cena snížena, bude odečtena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny Telco Pro Services, a. s., nebo dobropisována a vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet uživatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.

4. Za snížení dostupnosti poskytované Služby se nepovažují případy kdy:

- a) dostupnost služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností účastníka vyplývajících z této Smlouvy,
- b) se jedná o „vyšší moc“, přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání

ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Za „vyšší moc“ se považují zejména, vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, průmyslové spory jakéhokoliv typu, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, sesuvy.

VI. Doba plnění a zánik Smlouvy

1. Tato Smlouva je sjednána na dobu určitou, a to na dobu 12 měsíců ode dne zahájení poskytování Služby. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zahájení poskytování služby.

2. Pokud nejméně 30 dnů před uplynutím doby účinnosti této Smlouvy sjednané v odst. 1 tohoto článku kterákoliv ze smluvních stran neoznámí písemně druhé straně, že nemá zájem o prodloužení doby účinnosti Smlouvy, bude doba účinnosti této Smlouvy prodloužena na dobu neurčitou.

3. Platnost a účinnost této Smlouvy končí:

- písemnou dohodou smluvních stran,
- výpovědí jedné ze smluvních stran bez udání důvodu s jednoměsíční (1) výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, podanou za podmínky prodloužení účinnosti smlouvy na dobu neurčitou dle odst. 2 tohoto článku smlouvy.

- výpovědí s jednoměsíční (1) výpovědní lhůtou ze strany účastníka v případě, že bez jeho zavinění dojde ke snížení sjednané dostupnosti služby v kalendářním měsíci pod hranici 96 %, a to ve dvou po sobě bezprostředně následujících kalendářních měsících. Výpovědní doba v tomto případě počíná plynout prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi.

- podá-li Účastník výpověď tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovená minimální doba užívání služby dle odst. 1 tohoto článku má Poskytovatel právo vyúčtovat Účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání jednorázový poplatek ve výši součtu pravidelných měsíčních poplatků.

VII. Ostatní ujednání

1. Účastník se zavazuje, že bude dodržovat podmínky této Smlouvy. Dále prohlašuje, že se



s obsahem Smlouvy a Všeobecnými podmínkami důkladně seznámil.

2. Smlouva je sepsána ve třech (3) výtiscích s platností originálu. Účastník obdrží jedno (1) vyhotovení a Telco Pro Services, a. s. dvě (2) vyhotovení.

3. V případě rozporu mezi Smlouvou a Všeobecnými podmínkami mají přednost Všeobecné podmínky.

4. Smluvní strany jsou povinny v případě vzájemného sporu vyplývajícího z této Smlouvy nebo vzniklého v souvislosti s touto Smlouvou vyvinout přiměřené úsilí k jeho smírnému řešení.

5. Pokud by se z jakéhokoli důvodu jakékoli ustanovení Smlouvy či těchto Všeobecných podmínek stalo neplatným nebo nevymahatelným, neplatnost nebo nevymahatelnost takového ustanovení nebude mít vliv na platnost a účinnost zbývajících ustanovení, pokud z povahy tohoto ustanovení nebo z jeho obsahu nevyplývá, že neplatné nebo nevymahatelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy. Stane-li se jakékoli ustanovení této smlouvy neplatným nebo nevymahatelným, zahájí smluvní strany jednání za účelem nahrazení neplatného nebo nevymahatelného ustanovení za ustanovení, které bude platné, vymahatelné, a kterého obsah se v co největším možném rozsahu bude přibližovat původnímu smyslu neplatného nebo nevymahatelného ustanovení.



Příloha č. 1 k Všeobecným podmínkám Telco Pro Services, a. s. pro poskytování služby Připojení k síti Internet

Postup nahlášení poruchy a jejího odstranění

1. Účastník nahlásí poruchu (požádá o servisní podporu či součinnost) na níže uvedených telefonních číslech dohledového centra (ICT MONITORING).
2. Osoba, která nahláší poruchu (dále jen ohlašovatel) bude vyzvána k udání základních údajů o poruše:
 - název firmy a její sídlo
 - jméno ohlašovatele poruchy, jeho telefonní, popř. faxové číslo
 - čas zjištění poruchy
 - charakter poruchy včetně identifikace služby (kód služby), která byla poruchou postižena
 - orientační rozsah a předpokládané místo poruchy
 - jméno a telefon pracovníka (dále jen pověřený pracovník účastníka), který bude za stranu účastníka zajišťovat součinnost s pracovníky poskytovatele nebo jeho smluvního partnera, tento pracovník bude k dosažení po celou dobu popř. sjednanou dobu v průběhu odstraňování poruchy
 - jméno, telefon a fax určeného pracovníka účastníka, který je oprávněn potvrdit odstranění poruchy
 - při ohlášení poruchy vždy účastník nahlásí číslo smlouvy.
3. ICT MONITORING oznámí ohlašovatelovi předpokládanou dobu nástupu na odstranění poruchy.
4. Po přijetí hlášení o poruše dle bodu 1. výše provede ICT MONITORING záznam do deníku s datem a časem přijetí hlášení o poruše vč. uvedením dalších údajů o poruše předaných ohlašovatelem.
5. ICT MONITORING ohlašovatelovi poruchy potvrdí přijetí hlášení o vzniku poruchy telefonicky zpětným voláním.
6. V případě veškerých nesrovnalostí týkajících se nahlášení poruchy účastníkem, je rozhodující nahlášení poruchy zaznamenané na dispečerském pracovišti poskytovatele.
7. Zástupce poskytovatele se neprodleně, nejpozději však do 12 hodin od nahlášení poruchy, dostaví na předpokládané místo poruchy. ICT MONITORING ohlásí telefonicky čas nástupu na místo poruchy pověřenému pracovníkovi účastníka.
8. Zástupce poskytovatele provede lokalizaci a zjištění příčiny poruchy. ICT MONITORING tyto skutečnosti, spolu s časem předpokládaného odstranění poruchy, telefonicky ohlásí pověřenému pracovníkovi účastníka.
9. Poskytovatel neprodleně zahájí činnosti směřující k odstranění poruchy formou výměny vadných dílů technologických prostředků Poskytovatele, popř. provede rekonfiguraci optické a metalické kabeláže, pokud je možno těmito činnostmi poruchu odstranit a jsou-li technicky možné.
10. Pokud nelze odstranit poruchu výše uvedenými činnostmi (např. v případech závažného narušení kabeláže) je ICT MONITORING povinen bezodkladně oznámit telefonicky tuto skutečnost pověřenému pracovníkovi účastníka. Dispečink neprodleně zajistí odstranění poruchy.
11. Zástupce poskytovatele zahájí bezodkladně po nástupu na místo poruchy práce na odstraňování poruchy, tak, aby porucha mohla být odstraněna v nejkratším možném čase, nejpozději však do 24 hodin od zahájení, případně do 12 hodin od získání veškerých potřebných povolení a souhlasů třetích stran, kterých je potřeba k tomu, aby mohly být provedeny činnosti a práce na odstranění poruchy vázané na tato povolení či souhlasy. Poskytovatel je povinen při zajišťování těchto povolení či souhlasů vyvinout veškeré potřebné úsilí, aby porucha mohla být odstraněna v co nejkratším čase a bez zbytečného odkladu.
12. Odstranění poruchy, ukončení výpadku služby a obnovení poskytování služby je ICT MONITORING povinen neprodleně telefonicky ohlásit určenému pracovníkovi účastníka.

Ohlašování poruch na zařízení účastníka:

Způsob podání zprávy:

Faxem nebo telefonicky na níže uvedená čísla. E-mail, případně písemné ohlášení poruchy poštou je možné využít jako doplňkovou informaci.

Kontaktní místa a osoby Poskytovatele ve věcech technických (nepřetržitě 24 hodin denně).

kontaktní osoba	
Dispečink	ict.monitoring@cez.cz
Telefon:	+420381102332
Mobilní telefon:	+420602286086
Fax:	

Poskytovatel podá účastníkovi zprávu o průběhu odstraňování poruchy a o odstranění poruchy faxem nebo telefonicky na čísla uvedená pověřeným pracovníkem Účastníka při nahlášení poruchy.