

## Obecná specifikace služby Profík AIR Business

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tato obecná specifikace upravuje bližší podrobnosti technické, provozní a organizační povahy pro poskytování přístupu k síti Internet prostřednictvím služeb elektronických komunikací (dále jen „služba“ nebo „služby“) společnosti IT Profík s.r.o.
- 1.2 Dodavatelem této služby je společnost IT Profík, s.r.o. se sídlem Praha 4, Jihovýchodní II/748, PSČ 141 00, IČ: 26710340 (dále jen „dodavatel“), která v souladu s platnými právními předpisy a v rámci povolení a licencí udělených Českým telekomunikačním úřadem poskytuje nebo zajišťuje poskytování služeb elektronických komunikací dalším osobám (dále jen odběratel).
- 1.3 Tato Obecná specifikace služby doplňuje a rozvádí ustanovení Všeobecných podmínek poskytování služeb elektronických komunikací vydaných dodavatelem (dále jen „VOP“) a při výkladu této Obecné specifikace služby a pojmů, které používá, je třeba z ustanovení VOP vycházet. V případě, že jedno nebo více ustanovení této Obecné specifikace služby bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude týkat ostatních ustanovení této Obecné specifikace služby, která budou vykládána tak, jako kdyby taková nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Dodavatel i odběratel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonně platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu této Obecné specifikace služby.

### 2. Předmět služby

- 2.1 Služba zahrnuje zejména následující dílčí služby:
  - a) ověření technické realizovatelnosti služby
  - b) proměření kvality signálu, případně přípojného vedení potřebného pro zřízení služby
  - c) zřízení přípojky, přičemž přípojka se považuje za zřízenou po provedení funkčního testu připojení do Internetu na rádiové jednotce nebo routeru prostřednictvím zařízení technického pracovníka dodavatele nebo jiné dodavatelem pověřené osoby, která zřízení služby provedla. Součástí zřízení služby není instalace jakéhokoli programového vybavení nebo konfigurace stávajícího programového vybavení do jakéhokoli počítače nebo jiného technického zařízení odběratele (s výjimkou základního nastavení protokolu sítě TCP/IP), pokud není ve smlouvě nebo písemným dodatkem smlouvy stanoveno jinak. Odběratel bere na vědomí, že v případě, že je technickým pracovníkem dodavatele nebo jiné dodavatelem pověřené osoby ověřena funkčnost služby a odběratel odmítne službu převzít z důvodu nefunkčnosti Internetového připojení na počítači nebo jiných technických prostředcích odběratele, považuje se přesto přípojka za zřízenou
  - d) fyzická instalace přístupového zařízení a rozvodu. Povinností odběratele je zajištění podmínek pro všechny úkony nezbytné pro instalaci telekomunikačního zařízení a souvisejícího rozvodu, dále pak zajištění stálého napájení z elektrické sítě 230V (na náklady odběratele)
  - e) přístup k síti Internet bez aplikace omezení nebo zpoplatnění objemu přenesených dat. V rámci přístupu k síti Internet je odběrateli umožněno přistupovat běžně dostupnou přenosovou rychlostí. **Běžně dostupná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Za **velkou trvajícím odchytkou** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. Za **velkou opakující se odchytkou** od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
  - f) Dodavatel se zavazuje v rámci svých možností podniknout takové kroky, aby k poklesu běžně dostupné rychlosti na minimální úroveň dlouhodobě nedocházelo, a vyhrazuje si právo provést pouze takové změny, které souvisejí s topologií, konfigurací nebo technicko - provozní správou vlastních technických prostředků a zařízení, a to včetně změny poskytované technologické platformy pro přípojku odběratele. Odběratel souhlasí s tím, že je dodavatel kdykoli bez dalšího písemného souhlasu oprávněn změnit technické parametry poskytované přípojky. Změna technologické platformy bude provedena pouze na náklady dodavatele a odběratel se zavazuje poskytnout přiměřenou součinnost k provedení takové změny
  - g) návrh a přidělení IP adresy. Každému odběrateli je přidělena IP adresa sítě, a to podle dodavatelova plánu adres. Dodavatel si vyhrazuje právo přidělenou IP adresu bez předchozího oznámení změnit. Dodavatel se zavazuje v rámci svých možností podniknout takové kroky, aby ke změně přidělené IP adresy docházelo co nejméně, zejména pouze tehdy, bude-li to vyžadovat správa technických prostředků dodavatele
  - h) poskytnutí služeb poštovního serveru elektronické pošty pro odchozí poštu. Dodavatel se zavazuje poskytnout odběrateli možnost odesílat elektronickou poštu prostřednictvím svého SMTP serveru, jehož adresa spolu s dalšími je uvedena v předávacím protokole služby

S námi budou počítače pracovat pro Vás...



- i) pokud nebude písemně dohodnuto jinak, součástí služby není poskytnutí ostatních technických a programových prostředků či jiných věcí, potřebných pro přístup do sítě Internet ani konfigurace lokální sítě odběratele, jednotlivých počítačů nebo zařízení přistupujících k Internetu, mimo základní konfiguraci technických parametrů v rámci instalace přípojky. Dodavatel si vyhrazuje právo poskytnout přiměřenou součinnost v rámci telefonické technické podpory odběrateli pouze pro operační systémy společnosti Microsoft. Odběratel bere na vědomí, že součinnost v rámci postinstalační telefonické technické podpory pro ostatní operační systémy není dodavatelem poskytována.
- 2.2 Odběratel bere na vědomí, že přenosová kapacita přípojky je stanovena jako maximální (nominální) hodnota dosažitelná při optimálních podmínkách zatížení přenosové sítě. Dodavatel v žádném případě nenese odpovědnost za sníženou kvalitu, případně úplnou nedostupnost, služeb poskytovaných třetími osobami v síti Internet.

### 3. Zřízení, zrušení a dočasné omezení přístupu k síti Internet

- 3.1 Dodavatel zajistí zřízení přístupu k síti Internet na základě údajů uvedených v objednávce, smlouvě a/nebo předávacím protokole.
- 3.2 V souvislosti s přímým připojením k síti Internet zřídí dodavatel v místě určeném v předávacím protokole koncový bod sítě, ke kterému odběratel může připojit koncové zařízení či síť služeb elektronických komunikací pro vlastní potřebu (vnitřní síť). Pokud koncový bod sítě již existuje, použije se tento koncový bod. Koncový bod sítě je prostor určený uživatelem v předávacím protokole pro instalaci zařízení služeb elektronických komunikací poskytovatele. O přesném umístění koncového bodu sítě rozhodne dodavatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání odběratele. Pokud odběratel bude mít zájem změnit umístění koncového bodu sítě a elektrického vedení, provede tuto změnu na náklady odběratele dodavatel nebo dodavatelem pověřená třetí osoba.
- 3.3 Datum zřízení přístupu k síti Internet, či datum změny tohoto přístupu uvedené v předávacím protokole je považováno za datum instalace a zprovoznění připojení k síti Internet a za datum zahájení nebo změny poskytování sjednané služby. Zřízení služby je potvrzeno podpisem odběratele nebo jeho pověřeným zástupcem na předávacím protokole i s uvedením přesného data zřízení služby.
- 3.4 Pokud odběratel neumožní dodavateli přístup pro účely zřízení služby v čase, který byl mezi odběratelem a dodavatelem sjednán, je odběratel povinen nahradit dodavateli účelně vynaložené náklady spojené s marnými přípravami na zřízení služby dle výše stanoveného instalačního poplatku.

### 4. Zřízení přístupu ke službě

- 4.1 Služba je odběrateli zřízena na základě objednávky, ústní, písemné, nebo elektronické formy. Dodavatel si vyhrazuje právo odmítnout zřízení služby odběrateli, pokud v minulosti byl nebo v dané chvíli je v prodlení s platbou za jakékoli služby poskytované dodavatelem.
- 4.2 Dodavatel je oprávněn technické, procesní a provozní parametry služby jednostranně změnit. Změna parametrů bude oznámena na Internetových stránkách poskytovatele [www.itprofik.cz](http://www.itprofik.cz). Odběratel souhlasí, že pokud je změna technických parametrů služby nad rámec definice služby uvedené v bodě 3.1 této obecné specifikace nejedná se o změnu poskytování služby opravňující odběratele odstoupit od smlouvy.
- 4.3 Okamžikem podpisu předávacího protokolu se odběratel stává řádným uživatelem služby s omezením podle procesních mechanismů zavádění částí služby.
- 4.4 Poté, co se odběratel stane řádným uživatelem služby, bude dodavatel, počínaje následujícím kalendářním dnem, odběrateli účtovat cenu za užívání služeb ve výši sjednané ve smlouvě nebo ve výši podle ceníku v souladu s VOP.
- 4.5 Je-li přístup k síti Internet vázán na splnění určité podmínky, dodavatel tento přístup umožní až poté, co byla taková podmínka splněna.

### 5. Práva a povinnosti dodavatele

- 5.1 Dodavatel se uzavřením smlouvy s odběratelem zavazuje poskytovat službu podle sjednaných podmínek. Dodavatel nese vůči odběrateli odpovědnost za kvalitu poskytované služby v rozsahu, v jakém ji může ovlivnit.
- 5.2 Dodavatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření smlouvy, či smlouvu zrušit, odmítne-li žadatel přistoupit na ustanovení těchto podmínek; nemá-li žadatel vyrovnány dluhy vůči dodavateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu; lze-li důvodně předpokládat, že žadatel nebude stanovené podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném vztahu porušoval či porušuje smluvní podmínky). V případě odmítnutí návrhu na uzavření smlouvy sdělí dodavatel žadateli do 10 kalendářních dnů ode dne dodání návrhu na uzavření smlouvy konkrétní důvody odmítnutí.
- 5.3 Dodavatel není odpovědný za dostupnost informací v celosvětové síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.
- 5.4 Dodavatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo sám nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.
- 5.5 Dodavatel neodpovídá za funkčnost technických zařízení (např. switch, router, Wi-Fi AP) v případě, že tato technická zařízení nejsou součástí poskytnuté služby.

### 6. Práva a povinnosti odběratele

- 6.1 Odběratel nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne dodavateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k síti Internet využitím připojení poskytnutého odběrateli v rámci služby. Odběratel se zavazuje, že neumožní využívání poskytnutého připojení k síti Internet třetím osobám s výjimkou svých zaměstnanců nebo rodinných příslušníků (zejména sdělením uživatelského jména a hesla, poskytnutím IP konektivity, přístupu nebo připojením k přípojce technickými prostředky odběratele nebo třetích osob), a to jak za úhradu nebo zdarma, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, a to i v případě, že je odběratel držitelem oprávnění na poskytování služeb elektronických komunikací a je oprávněn vykonávat činnosti podle GL nebo povolení. V případě, že odběratel poruší tuto povinnost je povinen dodavateli zaplatit smluvní pokutu ve výši trojnásobku měsíční ceny služby za každý započatý měsíc



trvání porušení tohoto omezení. Odběratel dále není oprávněn postupovat třetím osobám jméno a heslo pro připojení ke službě, pokud je vyžadováno, a je povinen učinit odpovídající opatření k zachování tohoto hesla v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného hesla je odběratel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně dodavateli, přičemž je odpovědný za každé užití služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti dodavateli. Odběratel se zavazuje nepřetěžovat technické prostředky dodavatele a bere na vědomí, že v případě nadměrného opakovaného zatěžování systémových prostředků dodavatele nebo při přenosech objemu dat měsíčně více než o sto procent přesahující průměrný datový přenos všech uživatelů služby si dodavatel vyhrazuje právo omezit počet otevřených TCP/IP spojení nebo určité porty technických zařízení odběratele po takovou dobu, než dojde ke snížení celkového zatížení systémových nebo přenosových prostředků na běžný průměrný stav.

- 6.2 Odběratel smí při užívání služby používat pouze zařízení, softwarové a hardwarové prostředky, které nenarušují provoz služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob. V případě, že dodavatel na základě výzvy orgánů činných v trestním řízení zjistí, že ze strany odběratele dochází k opakovanému porušování autorských nebo jiným zákonem chráněných práv, je dodavatel oprávněn omezit poskytování služby nebo aktivní přístup ke službě, přičemž takovéto omezení není považováno za porušení smlouvy ze strany dodavatele, ale za podstatné porušení smlouvy ze strany odběratele.
- 6.3 Odběratel se zavazuje seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a operačních systémů, které chce využívat, přičemž bere na vědomí, že součástí služby není telefonická podpora správy a konfigurace jiných než standardních součástí síťových a systémových částí operačních systémů.
- 6.4 Odběratel není oprávněn uvádět IP adresy, které mu byly přiděleny dodavatelem, v routovacích protokolech jiných osob poskytujících připojení k síti Internet. Při ukončení smlouvy je odběratel povinen přestat používat přidělené IP adresy.

## 7. Oznamování závad a jejich odstraňování

- 7.1 Za nefunkčnost služby se kromě celkové nedostupnosti považuje **velká trvající odchylka a velká opakující se odchylka**, přičemž v případě takovéto nefunkčnosti služby je odběratel oprávněn reklamovat službu a po dodavateli žádat jednorázovou slevu měsíční ceny služby ve výši poměrné části doby trvání takovéto nefunkčnosti.
- 7.2 Oznámení závady nebo reklamaci kvality služby provede odběratel telefonicky nebo prostřednictvím SMS na telefonní čísla uvedená na webových stránkách [www.itprofik.cz](http://www.itprofik.cz). Odběratel je oprávněn využívat pouze telefonní čísla určená pro telefonické hlášení poruch, a to za podmínek uvedených na výše uvedených webových stránkách.
- 7.3 Dodavatel se zavazuje zahájit práce na odstranění běžné závady co nejdříve od jejího oznámení. Odběratel je povinen učinit opatření potřebná k tomu, aby závada nebo porucha mohla být odstraněna, zejména je povinen zajistit přístup k místu závady nebo poruchy, pokud se toto místo nachází v prostorách uživatele a případně je povinen zajistit i způsobilou osobu k poskytnutí nutné součinnosti.
- 7.4 Pokud bude při odstraňování poruchy nebo závady zjištěno, že tato porucha nebo závada není na telekomunikačním zařízení dodavatele, ale nachází se na zařízeních odběratele nebo byla těmito zařízeními způsobena, má dodavatel právo na náhradu nákladů vzniklých při odstraňování poruchy nebo závady ve výši podle ceníku servisních prací a na náhradu přiměřených nákladů na dopravu k místu výskytu poruchy.

## 8. Ustanovení společná a závěrečná

- 8.1 Obecná specifikace služby nabývá platnosti a účinnosti dnem uzavření smlouvy.

V Praze dne 1. ledna 2021

.....  
Tomáš Korn  
jednatel společnosti  
IT Profík s.r.o.

