

Smlouva o poskytování telekomunikační služby „Server Housing“

č.....x

Obchodní jméno: Greendata s.r.o.
Zastoupena: Zdeňkem Maršálem
Se sídlem: Zvoníčková 1928/7, Praha 6-Břevnov, 16200
IČO : 247 53 874
DIČ: CZ247 53 874
Bankovní spojení: Fio, č.ú: 2800091376/2010
Zapsána u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 171537.
dále jen **Poskytovatel**

a

Obchodní jméno: x.....x
Zastoupena x.....x
Se sídlem: x.....x
IČ : x.....x
DIČ: x.....x
Bankovní spojení: x.....x
Zapsána u Městského soudu v Praze oddíl xx, vložka xx
dále jen **Uživatel**

uzavírají tuto smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby „Server Housing“ v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen Smlouva)

1. Vymezení základních pojmů

- 1.1 Server Housing je taková telekomunikační služba Poskytovatele, která spočívá ve fyzickém umístění Serveru nebo jiného zařízení Uživatele ve vyčleněných prostorách Poskytovatele.
- 1.2 Server je PC ve vlastnictví nebo v užívání Uživatele a Uživatel má zájem o jeho umístění v prostorách Poskytovatele. Podrobný popis obsahu služby je uveden v Příloze 1 této smlouvy.
- 1.3 Prostory jsou prostory v prvním nadzemním podlaží, budova Shiran Tower, Lužná 716/2 Praha 6, Vokovice, Lužná, Rack Greenhousing. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněným uživatelem Prostor.

2. Předmět smlouvy

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli službu Rack Housing a Server Housing, tzn. umožnit Uživateli umístění jeho Serveru nebo dalších zařízení v Prostorách. Bližší specifikace této služby je uvedena v Příloze 1 této smlouvy (dále jen „Služba“).
- 2.2 Poskytovatel prohlašuje, že je držitelem platné koncese a licence k poskytování Služby v ČR a veškerá technická zařízení, která používá, odpovídají požadavkům českých norem a předpisům ČTÚ.

3. Místo, způsob a čas připojení

- 3.1 Služba bude uživateli poskytována prostřednictvím sítě Poskytovatele od okamžiku zřízení služby a dále po dobu na níž je tato smlouva uzavřena, není-li stanoveno jinak. O zřízení služby jsou smluvní strany povinny podepsat předávací protokol.
- 3.2 Technické požadavky pro protokol dodává uživatel, aby byly všechny požadavky odsouhlaseny a přiřazeny pod smlouvu.
- 3.3 Zřízení služby bude provedeno ve lhůtě a způsobem uvedeným ve smlouvě a Příloze 1. i.č. x.....x smlouvy.
- 3.4 Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli při zřízení Služby a po dobu jejího trvání součinnost potřebnou pro správné zřízení a poskytování Služby dle podmínek této smlouvy.

4. Práva a povinnosti stran

4.1 Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1.1 Poskytovatel je povinen zajistit poskytování Služby dle podmínek této smlouvy v odpovídající kvalitě a plném rozsahu.
- 4.1.2 Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závady v poskytování Služby, které Uživatel nezpůsobil ani nezavinil.
- 4.1.3 Poskytovatel je povinen oznámit Uživateli bez zbytečného odkladu případná omezení, přerušování, změny nebo nepravdivosti v poskytování Služby ihned, jak mu budou známy.
- 4.1.4 Poskytovatel neodpovídá za výpadky ostatních sítí v Internetu. Poskytovatel též neodpovídá za kvalitu a spolehlivost Služby v případě, že Uživatel připojí zařízení nebo software, nedoporučený nebo neschválený Poskytovatelem.
- 4.1.5 Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování Služby v případě závažných technických či provozních důvodů, které znemožňují poskytování Služby nebo po předchozím prokazatelném doručení upozornění z důvodu, že Uživatel je v prodlení s úhradou platby za poskytnutou Službu déle než 10 dní ode dne doručení upozornění.
- 4.1.6 Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování Služby v případech, kdy mu to ukládá zákonná povinnost nebo závazné rozhodnutí státních orgánů.
- 4.1.7 Poskytovatel má právo účtovat uživateli smluvní sankci za prodlení s úhradou plateb za poskytnutou službu ve výši stanovené v článku 5, odstavci 5.7.

4.2 Práva a povinnosti Uživatele

- 4.2.1 Uživatel je povinen řádně a včas hradit Poskytovateli veškeré částky účtované za službu poskytovanou dle této smlouvy.



- 4.2.2 Uživatel odpovídá za stav a nastavení parametrů telekomunikačního zařízení (Serverů), které připojuje na zařízení poskytovatele a též za technickou a bezpečnostní způsobilost takovéhoho zařízení pro provoz v ČR
- 4.2.3 Uživatel je povinen zajistit Poskytovateli na vyžádání potřebnou součinnost při zajištění přípravných činností, instalace, údržby, nerušeného provozu či odinstalování technického zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou a jejím technickým zajištěním.
- 4.2.4 Uživatel je povinen se zdržet jakýchkoli zásahů do nastavení, zapojení, umístění a prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele v místě instalace proti stavu při zřízení služby. Uživatel je povinen učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením Poskytovatele v místě instalace.
- 4.2.5 Uživatel je povinen užívat poskytovanou Službu v souladu s příslušnými právními předpisy ČR a pouze k činnostem, ke kterým je oprávněn.
- 4.2.6 Uživatel je povinen ke dni ukončení platnosti smlouvy vrátit Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele.
- 4.2.7 Uživatel je povinen uvědomit včas Poskytovatele o všech změnách v rámci své vnitřní sítě, či jiného zařízení, které by mohly mít vliv na poskytování služby. V případě porušení této povinnosti nenese Poskyvatel odpovědnost za kvalitu poskytovaných služeb.
- 4.2.8 Uživatel má právo na vrácení části poplatků zaplacených za dobu poruchy služby za podmínek a ve výši stanovených touto smlouvou.
- 4.2.9 Uživatel je povinen dodržovat v Prostorách podmínky stanovené Provozním řádem Prostor, který tvoří Přílohu 3 této Smlouvy.
- 4.3 Žádná ze stran nebude odpovídat za jakékoli prodlení s plněním svých povinností, pokud bylo zapříčiněno okolností vylučující odpovědnost mmj. podle občanského zákoníku (zejm. ohněm, povodní, explozí, nehodou, válkou, stávkou, embargem, vládními požadavky, civilními nebo vojenskými orgány, nemožností zajistit materiály, služby nebo pracovní sílu; místními (endemickými) poruchami v zajišťování veřejných telekomunikací, jako je přerušení kabelů, přetížení nebo závady v položených veřejných sítích, události masového telefonování nebo závada neznačkového výrobku v telekomunikačním vybavení), a to po dobu trvání takové okolnosti a dále po dobu obvykle potřebnou k obnovení poskytování služby.
- 4.4 Strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou smluvní stranu o všech skutečnostech, které by mohly mít jakýkoli vliv na platnost smlouvy či jejich jednotlivých ustanovení nebo na schopnost stran plnit řádně a včas závazky vyplývající ze smlouvy.

5. Cena, platební podmínky

- 5.1 Cena za službu je stanovena dohodou smluvních stran a je uvedena v příloze č.1 této smlouvy. Pravidelná platba za služby Poskytovatele a především pak odběr elektřiny započne dnem od předání IP adres / podpisem smlouvy.
- 5.2 Daňové doklady za služby vystavované poskytovatelem za jednotlivá zúčtovací období budou vycházet z údajů na předávacích protokolech oboustranně potvrzených nebo z údajů této smlouvy.
- 5.3 Za zúčtovací období poskytované služby je považován kalendářní měsíc, dnem zdanitelného plnění ve smyslu zákona o DPH je první den příslušného kalendářního měsíce. První platba za službu bude provedena dopředně za období ode dne instalace (uvedeno v předávacím protokolu) do jednoho měsíce ve kterém dojde k předání současně s platbou za instalaci, pokud není domluveno jinak. Další fakturace probíhá dopředně, a to za následující měsíc, musí ale předně uběhnout měsíc od samotné instalace. Dnem zdanitelného plnění je v tomto případě den instalace serveru uvedený v předávacím protokolu nebo elektronicky. Poslední platba bude provedena za období od prvního dne kalendářního měsíce nebo ke dni instalace daného měsíce ve kterém dojde k odinstalování daného serveru, nebo k ukončení této



smlouvy. Tento den je v tomto případě i dnem zdanitelného plnění. Platby je možné hradit i čtvrtletně, půlročně a ročně se slevou dle kalkulace.

- 5.4 Cena za služby poskytnuté v daném zúčtovacím období bude hrazena na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem, a to do 14 dnů od data jeho vystavení.
- 5.5 Cena za služby bude hrazena bezhotovostně převodem na účet Poskytovatele uvedený v daňovém dokladu.
- 5.6 Ceny zahrnují veškeré náklady obsluhy Poskytovatele a kontakt na Havarijní Servis Poskytovatele. Síť Poskytovatele je dohlížena a udržována 24 hodin denně, 365 dnů v roce.
- 5.7 Pro případ prodlení Uživatele s placením ceny za službu se sjednává smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% za každý den prodlení.
- 5.8 V případě, že je postupem upraveným v Příloze 2 – Reklamační řád uznána reklamacie kvality poskytované služby, Poskytovatel sníží poměrně, vzhledem k míře snížení kvality, cenu služby účtovanou uživateli za nekvalitně poskytovanou službu za období ode dne doručení příslušného písemného sdělení, až do okamžiku odstranění snížení kvality. Způsob vrácení přeplatku je upraven v Reklamačním řádu.
- 5.9 Paušální i dodatečné úhrady za služby a energie poskytovatele jsou sjednané fixně od počátku nájmu dle přílohy č.1 s možností jejího navýšení o částku vyplývající z oficiálně stanovené míry inflace; podkladem k určení roční inflace bude aktuální vyúčtování dodavatelů energií pronajímatele a statistická informace Českého statistického úřadu – vývoj indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, tj. v období mezi 1.1. a 31.12 uplynulého kalendářního roku a faktické. Fakturace spojené s odběrem energií jsou řešeny zpětně za daný měsíc, a to z důvodu úhrady dle její skutečné spotřeby.

6. Kvalita Služby, majetkové sankce s ní související

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli Službu v takové kvalitě, kdy čtvrtletní dostupnost Služby dosahuje úrovně 99,9 %.
- 6.2 Čtvrtletní dostupnost Služby se vypočte takto: doba trvání Služby ve čtvrtletí mínus doba trvání nedostupnosti Služby děleno dobou trvání Služby ve čtvrtletí krát 100. Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na jedno desetinné místo. Dobou nedostupnosti je období v rámci doby trvání Služby ve čtvrtletí, ve kterém uživatel nemohl Službu řádně užívat.
- 6.3 V případě, že dostupnost Služby bude v kalendářním čtvrtletí nižší než dostupnost uvedená v odst. 6.1 tohoto článku, je Uživatel oprávněn požadovat snížení čtvrtletní ceny ve výši uvedené v tab. 1. a za podmínek stanovených Reklamačním řádem.

Tab.č.1

Čtvrtletní dostupnost služby	Snížení čtvrtletní ceny o
99,8% - 99,6%	5%
99,5% - 99,3%	10%
99,2% - 99,0%	15%
98,9% - 98,0%	20%
97,9% - 97,0%	25%
nižší než 97%	30%

- 6.4 Kromě nároku uvedeného v bodě 6.3. není Poskytovatel povinen hradit Uživateli škodu vzniklou v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Poskytovatel nebude povinen nahradit uživateli nebo kterékoli třetí osobě (i) jakýkoli ušlý příjem, zisk, obchodní příležitost nebo jakoukoli další nepřímou, náhodnou nebo následnou náhradu škody, ani (ii) jakoukoli osobní újmu vyplývající nebo utrpěnou následkem neplnění Služeb a/nebo vad zařízení, které byly poskytnuty na základě této smlouvy ani (iii) jakýkoli závazek vyplývající nebo vztahující se na smlouvy nebo vztah mezi Uživatelem a dřívějším zákazníkem(y). V žádném případě nebude žádná ze stran povinna nahradit druhé straně nebo ostatním zákazníkům, prodejcům nebo koncovým uživatelům jakoukoli speciální, nepřímou,



vedlejší, následnou nebo nepřiměřeně vysokou náhradu škody, včetně ztráty příjmů, zisků, kupujících, klientů nebo dobrého jména společnosti vyplývající jakkoliv z této Smlouvy, z vykonávání nebo nevykonávání obchodní činnosti v souladu s touto Smlouvou.

7. Platnost, účinnost a ukončení trvání smlouvy

7.1 Tato smlouva se uzavírá s platností a účinností ode dne podpisu oběma smluvními stranami a je sjednána na dobu neurčitou.

7.2 Tuto smlouvu je možné jednostranně vypovědět s výpovědní lhůtou 60 dní, která běží od prvního dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé straně, nevyplývá-li z výpovědi lhůta delší.

7.3 Od této smlouvy lze jednostranně odstoupit před uplynutím lhůt uvedených v odst. 7.2 v následujících případech:

7.3.1 ztratí-li Poskytovatel oprávnění k poskytování služby,

7.3.2 bude-li na majetek kterékoli ze smluvních stran prohlášen konkurz nebo zamítnut návrh na něj z důvodu nedostatku majetku či bude-li zahájeno vyrovnací řízení, se kteroukoli ze stran této smlouvy, popř. kterákoli ze smluvních stran vstoupí do likvidace,

7.3.3 Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že službu nebude s to poskytovat ze závažných technických či provozních důvodů,

7.3.4 z důvodu podstatného porušení smluvních povinností

a) za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Poskytovatele se považuje:

- Poskytovatel je po dobu delší než 50 kalendářních dnů v prodlení se zřízením služby;
- Poskytovatel po dobu delší než 24 hodin není schopen zajistit poskytování služby, mimo výpadky sítě jinde než ve struktuře poskytovatele nebo oprava je takového druhu, že splnění této lhůty nelze rozumně požadovat, a tuto skutečnost nezavinil ani nespolutzavinil Poskytovatel.

b) za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Uživatele se považuje:

- Uživatel je v prodlení s platbou podle této smlouvy déle než 30 dní;
- Uživatel užívá přes písemné upozornění službu v rozporu se smlouvou nebo právními předpisy;
- Uživatel porušil povinnosti týkající se zařízení Poskytovatele, či povinnost týkající se poskytnutí součinnosti při zřízení a poskytování telekomunikační služby.

7.4 Uživatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že jednostranné zvýšení ceny za služby podstatně překročí původně dohodnutou cenu za službu podle bodu 5.1. za předpokladu, že takto zvýšená cena za službu překračuje cenu, za níž se obvykle poskytuje stejná nebo srovnatelná služba v době zvýšení ceny. Odstoupit podle tohoto odstavce může Uživatel ve lhůtě 30 dnů poté co je mu zvýšení ceny za službu oznámeno, jinak toto právo zaniká. Smlouva v tomto případě zaniká ke dni účinnosti zvýšení ceny pro které Uživatel odstupuje.

7.5 Jednostranné odstoupení od smlouvy musí mít písemnou formu. Odstoupením tato smlouva zaniká v den doručení druhé smluvní straně, není-li dohodnuto jinak.

7.6 Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá do zániku smlouvy.

8. Oznámení

8.1 Pokud se v této smlouvě neuvádí jinak, budou veškerá sdělení podle této smlouvy učiněna v písemné formě a v českém jazyce a budou předána nebo zaslána příslušným zástupcům stran určeným v souladu s tímto článkem:

Poskytovatel:

Oblast	Jméno, příjmení	Spojení (adresa, tel., fax, e-mail)
Odpovědný zástupce	Petr Hromádko	Greendata s.r.o., Zvoníčková 1928/7, Praha 6-Břevnov, PSČ 16200, tel: +420 245006026,mail: noc@greenhousing.cz
Havarijní Servis Poskytovatele	Greenhousing „Help Desk“	Greendata s.r.o., Zvoníčková 1928/7, Praha 6-Břevnov, PSČ 16200, tel: +420 245006026,mail: noc@greenhousing.cz

Uživatel:

Oblast	Jméno, příjmení	Spojení (adresa, tel., fax, e-mail) popř. Číslo OP u externistů.
Odpovědný zástupce		
Technická správa	xxx	xxxx

8.2 Jakékoli oznámení bude považováno za řádně předané nebo doručené, pokud bude:

- zasláno doporučenou poštou, a to pět dní po jeho podání na příslušné poště;
- zasláno e-mailem na info@greenhousing.cz a potvrzeno příjemcem.
- zasláno e-mailem na xxxxx a potvrzeno příjemcem.

Smluvní strany jsou oprávněny měnit jednostranně kontaktní osoby a další údaje uvedené v tabulkách v bodu 8.1. Změna je účinná vůči druhé smluvní straně, je-li doručena odpovědnému zástupci druhé smluvní strany. Není-li určen, pak na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy.

9. Důvěrnost informací

9.1 Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace



nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

9.2 Uživatel tímto dává Poskytovateli souhlas s použitím jeho jména, obchodního názvu, jako referenčního zákazníka Poskytovatele.

9.3 Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti Poskytovatele, je záležitostí Uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).

10. Další ujednání

10.1 Poskytovatel je oprávněn shromažďovat osobní údaje a informace o Uživateli a zástupcích Uživatele, které jsou nutné pro jeho evidenci, vedení účtů, správu služeb, ochranu před zneužitím služeb, pro účely provozování sítě nebo propojených sítí a za účelem další spolupráce s Uživatelem. Tyto údaje je Poskytovatel oprávněn užívat v souladu s právním řádem České republiky.

10.2 Veškerá zařízení a software poskytnuté Poskytovatelem k zajištění služby jsou a zůstanou majetkem Poskytovatele.

10.3 V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná a účinná. Strany této Smlouvy se zavazují nahradit neplatné či neúčinné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, platným a účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.

10.4 Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

10.5 Strany smlouvy zde prohlašují, že si smlouvu přečetly, rozumí jejímu obsahu a na důkaz souhlasu připojují níže svůj podpis.

10.6 Tato Smlouva může být změněna pouze číslovanými písemnými dodatky. Každý dodatek musí obsahovat evidenční číslo Smlouvy s vyznačením, že se jedná o změnu smlouvy.

10.7 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti datem předání služby uvedeném na předávacím protokolu a podepsaném zástupci obou smluvních stran.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou dále uvedené přílohy :

Příloha 1 - Specifikace služby č.x

Příloha 2 – Reklamační řád

Příloha 3 – Pravidla vstupu do DC

Příloha 4 – Všeobecné podmínky společnosti Greendata s.r.o. – zaslány elektronicky a zákazník svým podpisem stvrzuje, že byl s nimi plně obeznámen.

V Praze dne, x. x. 202x

.....
Greendata s.r.o.
Zdeněk Maršál

.....
xxx
xx

Příloha 1 - Specifikace služby č.x

- Součástí poskytovaných služeb je i služba internet, která spočívá v umožnění přístupu k síti internet.
- Poskytovatel neodpovídá za obsah informací přenášených v rámci služby, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci služby není-li zákonem stanoveno jinak.
- Poskytovatel neručí za kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Ke dni ukončení služby internet končí i případné doplňkové služby poskytované Uživateli.

Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě dle VO-S/1/07.2005-9

Název tarifu	Maximální / Inzerovaná rychlost		Běžně dostupná rychlost	Minimální garantovaná rychlost	Poznámka
	Rychlost stahování	Rychlost odesílání			
100	100 Mbit / s	100 Mbit / s	90 Mbit / s	60Mbit / s	speciál / IPMI
1000	1000 Mbit / s	1000 Mbit / s	700 Mbit / s	600 Mbit / s	Housing základ
10000	10000 Mbit / s	10000 Mbit / s	8000 Mbit / s	7000 Mbit / s	Housing extra

Další informace zahrnuté ve specifikaci služby dle konfigurovaných požadavků součástí smlouvy.

Příloha 2 ke smlouvě

Reklamační řád

1. Poskytovatel odpovídá vůči Uživateli za množství a rozsah Služby a pokud tato Služba nebyla Poskytovatelem dle Smlouvy poskytnuta v dohodnutém množství nebo rozsahu či nemá vlastnosti stanovené v Příloze 1 Smlouvy – Specifikace služeb a vykazuje závady, pak Uživatel uplatní reklamaci.
2. Reklamační Uživatel může být uplatněna v případě vadného poskytnutí Služby Poskytovatelem. V případě vadného poskytnutí Služby je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v termínech stanovených ve sjednané smlouvě.
3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Uživateli vznikne tím, že požadovaná Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.
4. Právo na uplatnění reklamace má výhradně Uživatel, osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu, nebo jí zmocněná osoba, znající ID a PIN.
5. Veškeré reklamace na kvalitu nebo rozsah poskytovaných Služeb se uplatňují písemně (dopisem nebo e-mailem) zaslané vždy na adresu Poskytovatele, a to ve lhůtě do 30 dnů ode dne prokazatelného zjištění důvodu reklamace.
6. Případné reklamace účetních dokladů uplatňuje Uživatel prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu Poskytovatele, nejpozději do dvou (2) měsíců od obdržení účetních dokladů s uvedením důvodu reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek. Poskytovatel rozhodne o reklamaci během čtrnácti (14) dnů po jejím obdržení a o výsledku podá písemnou zprávu Uživateli. Částka, na jejíž vrácení vznikne Uživateli nárok z uznané reklamace Poskytovatelem, bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby, k jejímuž zaplacení bude Uživatel povinen.
7. Za okamžik počátku závadně poskytnuté služby (začátek doby poruchy služby) se myslí okamžik, kdy ji uživatel oznámí telefonicky, nebo e-mailem. V případě telefonického oznámení, musí být oznámení Uživatele následně provedeno ještě písemně, skrze zákaznický portál nebo e-mailem zaslaným nejpozději do dvanácti (12) hodin po telefonickém oznámení. Za okamžik ukončení závady poskytnuté služby (konec poruchy služby) se myslí okamžik, kdy Poskytovatel oznámí tuto skutečnost Uživateli telefonicky či elektronicky.
8. V případě, že je reklamační shledána oprávněnou, má Uživatel, podle charakteru vadně poskytnuté Služby, právo na snížení ceny Služby nebo vrácení přeplatku ve výši stanovené smlouvou. Závazku ke snížení ceny nebo vrácení přeplatku se Poskytovatel zbaví v případě, že prokáže, že porucha byla způsobena zaviněným jednáním Uživatele.
9. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za Službu z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, je Poskytovatel povinen přeplatek zaplacené ceny vrátit formou dobropisu v následujícím čtvrtletním vyúčtování. V případě částky vyšší než je průměrná čtvrtletní platba za posledních 6 měsíců, není-li s Uživatelem dohodnuto jinak, vrátí Poskytovatel přeplatek bezhotovostním převodem na účet Uživatele ve lhůtě do 30 dnů ode dne kladného vyřízení reklamace nebo rozhodnutí ve správním řízení, které nabylo právní moci.
10. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci a který nebylo možno vrátit (např. z důvodu zániku právnické nebo podnikající fyzické osoby apod.) se promlčuje ve lhůtách stanovených obecnými právními předpisy (občanský zákoník).

Příloha č. 3

Provozní řád Telehouse Shiran Tower DC6

Provozní řád Prostor upravuje provozní podmínky v objektu Telehouse Shiran Tower, přízemí, Praha 6, Vokovice, Lužná 2. (Prostory)

Pro vstup do Prostor jsou určeny okruhy pracovníků, kteří za definovaných podmínek mají „**Oprávnění vstupu**“. Toto oprávnění je nepřenosné.

Osoby, jež mají „Oprávnění vstupu“ jsou rozděleny takto:

1. Pracovníci Havarijního Servisu Poskytovatele
2. Pracovníci Uživatele
3. Smluvně sjednaní subdodavatelé (pro činnosti Poskytovatele i Uživatele)
4. Obslužné činnosti (ostraha, úklid....)

V rámci uvedených skupin jsou určeni pracovníci ve skupinách:

- Neomezeného přístupu (24/365), (skupina 1, 2, 4)
- Omezeného přístupu v pracovní době (skupina 3)

a dále:

- S doprovodem (skupina 3)
- Bez doprovodu (skupina 1, 4)

Vstup do Prostor lze jen s vědomím a souhlasem pracoviště dispečinku Poskytovatele. Každá osoba je povinna nahlásit příchod a odchod do a z Prostor na pracovišti Havarijního Servisu Poskytovatele (nebo e-mailem na noc@greenhousing.cz). Seznamy pracovníků Uživatele s určením rozsahu jejich oprávnění ke vstupu jsou uloženy na pracovišti dispečinku Poskytovatele. Pro případy, že Uživatel bude požadovat vstup dalších osob mimo tento seznam, dá k dispozici kontakt, kde bude možné toto oprávnění jednorázově získat a ověřit (telefon, fax, e-mail atd., v omezené době nebo nepřetržitě).

Trvalé změny na seznamech oprávněných osob musí být vždy provedeny písemnou formou (e-mailem).

1. Obecné povinnosti

- V prostorách je zakázáno kouřit, jíst apod.
- V prostorách nesmí být ponechávány předměty, nesouvisející s jejich provozem.
- Povinností každého je v technologické části udržovat čistotu a pořádek.
- Jestliže je návštěvník prostor svědkem poplachového hlášení je povinen o tomto neprodleně informovat Havarijní Servis Poskytovatele (Help desk Greendata s.r.o.).
- Uživatel prostor je povinen seznámit své zaměstnance a subdodavatele s podmínkami provozního řádu a je odpovědný za škody vzniklé nedodržením ustanovení obsažených v tomto dokumentu „**Provozní řád Prostor**“.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo provádět změny v „**Provozním řádu Prostor**“, které budou patřičným způsobem sděleny rovněž Uživateli.

- Při jakýchkoli pochybnostech je Uživatel povinen kontaktovat pracoviště Havarijního Servisu Poskytovatele a případné nejasnosti s ním konzultovat. Kontaktní údaje viz. bod 5 tohoto Provozního řádu Prostor.
- Všechny osoby jsou povinny při pohybu v Prostorách používat návleky

2. Povinnosti Uživatele

- Chovat se v Prostorách v souladu s obecně závaznými předpisy z oblasti bezpečnosti práce a protipožární ochrany.
- Řídit se pravidly Poskytovatele, s nimiž byl prokazatelně seznámen.
- Umožnit pracovníkům Poskytovatele výkon dohodnutých služeb (např. úklid, kontrolu a servis podpůrných zařízení např. čidla, osvětlení apod.)
- Havarijní stavy v Prostorech řešit jen za spoluúčasti zástupců Poskytovatele.
- Do Prostor vstupovat pouze po předchozím ohlášení na dispečinku a s jeho souhlasem/doprovodem.
- Vstupovat pouze do prostor souvisejících se smluvními závazky s Poskytovatelem.
- V případě jakékoliv změny poskytnout Poskytovateli aktualizovaný seznam pracovníků oprávněných vstupovat do Prostor.

3. Povinnosti Uživatele pro práci v Prostorách

- Před výkonem jakýchkoliv plánovaných prací na Zařízení Uživatele v Prostorech toto oznámit prostřednictvím dispečinku Poskytovatele .
- Po ukončení prováděných prací je nutno vždy po sobě Prostory uklidit.
- Pracovníci Uživatele jsou i pod dozorem oprávněni pracovat pouze se Zařízením jim náležejícími. Zároveň jsou povinni svým jednáním předcházet vzniku možného poškození rozmístěné technologie ostatních uživatelů.
- Činnosti při kterých vzniká prach a nečistoty nejsou v prostorách dovoleny.
- Činnosti, při kterých dochází k ionizaci vzduchu je možné provádět pouze se souhlasem dispečinku Poskytovatele.
- V případě, že uživatel potřebuje na svém zařízení provádět práce časově náročnější (déle než 60 minut) jsou pracovníci Uživatele povinni informovat o této skutečnosti Poskytovatele.

4. Kontaktní údaje:

Havarijní Servis Poskytovatele (Help desk Greenhousing/dispečink)

Adresa: Greendata s.r.o.
Zvoníčková 1928 / 7, Praha 6, 16200
 Tel: +420 245 006 026
 E-mail: info@greenhousing.cz