

**Řád služeb zprostředkování zpráv**  
**„CZ MAIL“**  
**poskytovaných SPT TELECOM, a.s.**

**Každá doba má svou poštu**

2 360 l. před Kr.



veřejná elektronická pošta

**SPT TELECOM**



*Řád služeb zprostředkování zpráv „CZ MAIL“  
poskytovaných SPT TELECOM, a.s.*

*Schváleno MH ČR - Českým telekomunikačním úřadem  
č.j.: .10991/93-611/III.v. ze dne 1.3.1995  
Účinnost od 1.5.1995*

**OBSAH****Část první Všeobecná ustanovení**

§ 1	Úvodní ustanovení .....	3
§ 2	Základní pojmy .....	4
§ 3	Charakteristika jednotlivých služeb .....	8

**Část druhá Práva a povinnosti**

§ 4	Práva a povinnosti poskytovatele služeb .....	10
§ 5	Práva a povinnosti správce ADMD .....	11
§ 6	Práva a povinnosti účastníka .....	12
§ 7	Práva a povinnosti správce PRMD .....	14

**Část třetí Využívání služeb**

§ 8	Vstup do služby .....	15
§ 9	Přístup ke službám .....	16
§ 10	Kvalita služeb .....	16
§ 11	Ohlašování a odstraňování poruch a závad .....	16
§ 12	Záruky .....	17
§ 13	Platební podmínky .....	17
§ 14	Reklamační řád .....	18

**Část čtvrtá Závěrečná ustanovení**

§ 15	Účinnost .....	19
------	----------------	----

## ČÁST PRVNÍ - VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

### § 1

#### Úvodní ustanovení

- (1) Řád služeb zprostředkování zpráv CZ MAIL (dále jen „Řád služeb“) poskytovaných SPT TELECOM, a.s. (dále též „poskytovatel“) stanovuje zásady a podmínky pro poskytování a používání služeb zprostředkování zpráv CZ MAIL (dále jen „služeb CZ MAIL“), které jsou poskytovány na základě povolení MH ČR - Českého telekomunikačního úřadu č.j. 10991/93-611 ze dne 23.11.1993 ve spojení s rozhodnutím MH ČR - ČTÚ č.j. 2809/94-621 ze dne 20.4.1994.
- (2) Služby CZ MAIL zahrnují:
  - (a) službu přepravy zpráv (MT)
  - (b) službu mezosobní výměny zpráv (IPM)
  - (c) službu výměny EDI zpráv (EDIMG)
- (3) Služby CZ MAIL jsou poskytovány v rámci administrační managementové domény (ADMD) se jménem „SPT400“ zřízené a spravované SPT TELECOM, a.s. přidělené MH ČR rozhodnutím č.j. 716043/93 ze dne 22.11.1993.
- (4) Řád služeb stanovuje technické, provozní a organizační podmínky pro poskytování služeb účastníkům i provozovatelům jiných systémů přepravy zpráv v rámci vlastní PRMD, a stanovuje zásady pro spolupráci se správci jiných ADMD.
- (5) Zásady stanovené Řádem služeb jsou nezávislé na přístupových telekomunikačních sítích.
- (6) Každá fyzická nebo právnická osoba, která splňuje podmínky stanovené v tomto řádu, má právo na používání služeb CZ MAIL v rozsahu a ve způsobu odpovídajícím technickým a provozním možnostem poskytovatele služeb.
- (7) Ceny za zřizování účastnických stanic a za používání služeb CZ MAIL jsou stanoveny v Ceníku služeb CZ MAIL, vydávaném SPT TELECOM, a.s.
- (8) Ustanovení Řádu služeb platí na území České republiky.
- (9) Řádem služeb se řídí Smlouva o využívání služeb CZ MAIL uzavřená mezi poskytovatelem služeb a účastníkem služeb.

- (10) Řád služeb může být poskytovatelem služeb CZ MAIL upravován pouze písemným dodatkem k tomuto Řádu služeb z důvodu rozšiřování rozsahu poskytovaných služeb zprostředkování zpráv a jejich zkvalitňování, jakož i při obnově používaných technických prostředků a při změně technických, provozních a organizačních podmínek.

## § 2

### Základní pojmy

- (1) **Elektronická pošta** - způsob předávání zpráv, při které nedochází k přímé komunikaci v reálném čase ani mezi původcem (odesilatelem) a příjemcem (adresátem) zprávy, ani mezi jejich technickými prostředky, a při němž je pro přepravu zprávy alespoň zčásti použit elektrický přenos. Zprávou je přitom adresovatelný celek obsahující různé typy informací (např. textové, obrazové, hlasové) a formálně uspořádaný podle předepsaných pravidel.
- (2) **Systém zprostředkování zpráv MHS** (Message Handling System) - systém definovaný doporučeními CCITT řady X.400, který zajišťuje přepravu zpráv od jednoho subjektu k druhému. Organizačně je systém MHS tvořen jednotlivými managementovými doménami - administračními (ADMD) a privátními (PRMD).
- (3) **Služby zprostředkování zpráv** - služby poskytované systémem zprostředkování zpráv MHS v souladu s doporučeními CCITT řady F.400.
- (4) **Prostředí zprostředkování zpráv** - celkové prostředí, v němž se zprostředkování zpráv realizuje a které zahrnuje systém zprostředkování zpráv MHS, uživatele a účastníky poskytovaných služeb i rozdělovací seznamy. Toto prostředí tvoří souhrn všech jednotlivých komponent systému MHS, kterými jsou hlavně:
- **MTA** - agenti přepravy zpráv (Message Transfer Agent)
  - **UA** - agenti uživatelů (User Agent)
  - **RUA** - vzdálení agenti uživatelů (Remote User Agent)
  - **MS** - zprávové paměti (Message Store)
  - **AU** - přístupové jednotky (Access Unit)
- (5) **Systém přepravy zpráv MTS** (Message Transfer System) - funkční celek zahrnující jednoho nebo více MTA, zajišťující vlastní přepravu zpráv mezi jednotlivými UA, RUA, MS i AU.
- (6) **Agent přepravy zpráv MTA** - součást systému MTS, skutečně zajišťující vlastní přepravu zpráv k uživatelům a rozdělovacím seznamům. Jednotliví MTA si předávají zprávu na střadačovém principu a vždy plně zodpovídají za její správné směrování a dodání k sousednímu MTA popř. cílovému UA. V systému MTS pracují jednotliví MTA

výhradně s informacemi obsaženými v obálkách přenášených zpráv a zajišťují tedy aplikačně nezávislou službu přepravy zpráv.

- (7) **Agent uživatele UA** - funkční celek, jehož prostřednictvím vstupuje jednotlivý přímý účastník do systému MTS.  
Úkolem UA je umožnit uživateli přípravu zprávy, její vyslání, uložení do systému MHS a obráceně její vyzvednutí z MHS a příjem. Podle konkrétních aplikací (služeb) lze UA dělit do různých tříd (např. UA-IMP pro službu mezosobní výměny zpráv, UA-EDI pro službu výměny EDI zpráv). Jeden UA může umožňovat i více služeb a kromě funkcí definovaných doporučeními CCITT (nyní ITU-T) i další nestandardní nebo lokální funkce usnadňující využívání služby.
- (8) **Vzdálený agent uživatele RUA** - funkční celek trvale nepřipojený k MTS s úkoly shodnými s UA, jehož prostřednictvím realizuje jednotlivý účastník ze své iniciativy vstup do MTS prostřednictvím zprávové paměti MS.
- (9) **Zprávová paměť MS** - paměť pro ukládání zpráv určených a vytvářených pro UA. V této paměti mají účastníci služby mezosobní výměny zpráv vytvořeny tzv. elektronické schránky.
- (10) **Elektronická schránka** - vymezený prostor paměti v MS určený pro uchovávání zpráv účastníka služby mezosobní výměny zpráv.
- (11) **Přístupová jednotka AU** - funkční celek, umožňující vzájemné spřažení systému MHS i s jinými komunikačními systémy.  
V případě CZ MAIL je umožněna spolupráce s dálkopisnou službou (prostřednictvím TLXAU) a faksimilní službou Telefax (FAXAU). Prostřednictvím AU se mohou uživatelé Telexu a Telefaxu zúčastnit jako nepřímí uživatelé v systému zprostředkování zpráv.
- (12) **Standardní služby zprostředkování zpráv** - služby, jejichž základní technické i provozní požadavky jsou definovány příslušnými doporučeními CCITT řady X.400, F.400. Mezi tyto služby patří:
- služba přepravy zpráv MT (Message Transfer)
  - služba mezosobní výměny zpráv IPM (InterPersonal Messaging)
  - služba výměny EDI zpráv EDIMG (EDI Messaging).
- (13) **Nestandardní služby elektronické pošty** - služby, které nejsou definovány nebo neodpovídají doporučením CCITT (UIT-T). Možnost spolupráce těchto služeb se standardními službami MHS je za určitých podmínek možná, např. prostřednictvím bránových systémů.
- (14) **Prvky služby** - Každá jednotlivá služba umožňuje realizovat řadu různých funkcí. Jednotlivé funkce jsou definovány pomocí tzv. prvků služby“. Tyto prvky se dělí na zá-

kladní a volitelné. Základní jsou poskytovány vždy, volitelné si mohou účastníci podle různých principů volit, např. pouze pro určitou zprávu, na určitou dobu.

- (15) **Služba přepravy zpráv MT** - služba, zajišťující podávání, přenos a dodávání zpráv pro ostatní služby v systému MTS. Jednotliví MTA pracují výhradně s obálkami přenášených zpráv a proto poskytují aplikačně nezávislou službu přepravy zpráv. Služba je definována doporučením CCITT F.410.
- (16) **Služba meziosobní výměny zpráv IPM** - služba výměny zpráv mezi uživateli, patřícími do stejné managementové domény nebo do jiné managementové domény, prostřednictvím služby přepravy zpráv. Služba IPM je definována doporučením CCITT F.420.
- (17) **Služba výměny EDI zpráv EDIMG** - služba výměny EDI zpráv tj. zpráv elektronické výměny dat (EDI - Electronic Data Interchange) mezi uživateli patřícími do stejné managementové domény nebo do jiné managementové domény prostřednictvím služby přepravy zpráv. Služba EDIMG je definována doporučením CCITT F.435.
- (18) **Managementová doména MD** (Management Domain) - základní celek používaný v organizačním členění systému MHS. V kontextu zprostředkování zpráv jde o soubor systémů zprostředkování zpráv (obsahující alespoň jednoho MTA), který je řízen a spravován jedním subjektem. Tento termín vyjadřuje výlučně organizační uspořádání a nemusí mít nutně vztah k technickému či geografickému uspořádání služby a příslušného systému. Managementové domény se dělí na dvě skupiny: administrační (ADMD) a privátní (PRMD).
- (19) **Administrační managementová doména ADMD** - managementová doména, zahrnující systém zprostředkování zpráv, spravovaný na základě přidělení orgánem státní správy telekomunikací poskytovatelem služby na území státu. Systém s přidělenou doménou ADMD umožňuje směrování zpráv do jiných domén ADMD a PRMD. Poskytovatel služby v rámci domény ADMD plní závazky vyplývající z Mezinárodní úmluvy o telekomunikacích.
- (20) **Privátní managementová doména PRMD** - managementová doména, zahrnující systémy zprostředkování zpráv spravované i jiným subjektem než správcem ADMD.
- (21) **Služba zprostředkování zpráv CZ MAIL** - veřejná služba zprostředkování zpráv systémem MHS X.400, provozovaná převážně v českém jazyce na technických zařízeních připojených na telekomunikační síť v České republice. Je poskytována v rámci administrační managementové domény (ADMD) „SPT400“.
- (22) **Poskytovatel služby CZ MAIL** - je subjekt SPT TELECOM, a.s., který na základě povolení MH ČR, poskytuje služby zprostředkování zpráv za podmínek stanovených tímto řádem.

- (23) **Správce ADMD resp. PRMD** - subjekt, který na základě rozhodnutí orgánu státní správy telekomunikací a stanovených podmínek zřídil a spravuje danou ADMD, resp. PRMD.
- (24) **Orgán státní správy telekomunikací** - Ministerstvo hospodářství ČR dle zákona č.2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČR, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 110/1964 Sb., o telekomunikacích, ve znění zákona č. 150/1992 Sb. a zákona č. 253/1994 Sb.
- (25) **Zpráva** - informační celek přepravovaný systémem přepravy zpráv, složený ze dvou základních částí: obálky a obsahu.
- (26) **Obálka** - informační celek tvořící část zprávy, jehož složení se mění od jednoho přenosového kroku k druhému a který obsahuje údaje potřebné pro směrování (umožňující určit původce zprávy i potenciální příjemce) i informace charakterizující přenášenou zprávu.
- (27) **Obsah** - informační celek tvořící část zprávy, který systém MTS přenáší beze změny (tzn. ani ho nezkontroluje, ani neupravuje), s výjimkou případné konverze.
- (28) **Sonda** - informační celek přepravovaný systémem MHS, který popisuje druh dané konkrétní zprávy, který se používá za účelem prověření doručitelnosti dané zprávy konkrétnímu uživateli.
- (29) **Hlášení** - informační celek přepravovaný systémem MHS, jehož zdrojem a původcem je sám systém MHS a kterým oznamuje výsledek nebo postup přenosu zprávy či sondy jednomu nebo více potenciálním příjemcům.
- (30) **Uživatel** - v kontextu služeb CZ MAIL je uživatelem jakýkoli subjekt používající služby CZ MAIL pro příjem, odesílání a přepravu zpráv. Pojem uživatel je širší než účastník a zahrnuje i ty subjekty, které využívají služeb poskytovaných i bez uzavřené Smlouvy o využívání služeb.
- (31) **Účastník** - je, v kontextu služeb CZ MAIL, právnická nebo fyzická osoba, která má s poskytovatelem služby v rámci dané ADMD k účelu jejího užívání uzavřenou smlouvu, a bylo mu přiděleno jméno (O/R jméno, jméno PRMD apod.) a který je tedy jednoznačně identifikovatelný a adresovatelný v rámci domény ADMD.  
Účastníkem je zejména přímý účastník služby meziosobní výměny zpráv, dále subjekt, jemuž byla pronajata elektronická schránka a provozovatel MTA v doméně PRMD spolupracující s ADMD „SPT400“.
- (32) **Smlouva** - smluvní vztah mezi poskytovatelem služeb CZ MAIL a účastníkem služeb CZ MAIL o poskytování a užívání služeb CZ MAIL. Ve smlouvě jsou uvedeny veškeré údaje nutné pro zaregistrování účastníka v ADMD.



- (33) **Původce** (O-originator) - účastník nebo uživatel, který je zdrojem zprávy nebo sondy.
- (34) **Příjemce** (R-recipient) - potenciální příjemce (ne však rozdělovací seznam), pro kterého je daná zpráva (nebo sonda či hlášení) přenášena.
- (35) **Rozdělovací seznam DL** (Distribution List) - funkční celek, část prostředí zprostředkování zpráv, reprezentující předem specifikovanou skupinu účastníků nebo uživatelů nebo dalších rozdělovacích seznamů, kteří jsou potenciálními příjemci informačních celků přenášených systémem MHS.
- (36) **O/R jméno** (jméno původce/příjemce) - informační celek, kterým lze určit jak příjemce, tak účastníka nebo rozdělovací seznam jako potenciálního příjemce zprávy nebo sondy. Toto jméno odlišuje jednoho uživatele nebo rozdělovací seznam od jiného a umožňuje také identifikaci jeho přístupového bodu do systému MHS.
- (37) **O/R adresa** (adresa původce/příjemce) - seznam atributů, které odlišují jednoho uživatele nebo rozdělovací seznam od jiného.
- (38) **Správa jmen** (Naming Authority) - orgán státní správy telekomunikací, odpovídající za organizaci pojmenování v rámci MHS. Správa jmen řídí zejména přidělování jmen ADMD, stanovuje zásady pro pojmenování PRMD, koordinuje mezinárodní propojení služeb zprostředkování zpráv a zajišťuje jednoznačnost používaných adresovacích pravidel v dané zemi.

### § 3

#### Charakteristika jednotlivých služeb

- (1) Účastníci a uživatelé mohou za podmínek a v rozsahu specifikovaném tímto Řádem využívat následujících služeb CZ MAIL, poskytovaných SPT TELECOM, a.s., v rámci ADMD „SPT400“.
- (2) **Služba přepravy zpráv (MT)**

Služba MT, poskytovaná v souladu s doporučeními CCITT řady F.400, umožňuje:

- a) příjem zpráv odeslaných z jiných systémů MHS, s nimiž je systém ADMD „SPT400“ propojen,
- b) adresování a přenos zpráv v rámci ADMD „SPT400“,
- c) adresování a přenos zpráv k jiným ADMD, s nimiž je systém ADMD „SPT400“ v České republice propojen,
- d) adresování a přenos zpráv k jiným ADMD v zahraničí, s nimiž má poskytovatel služeb CZ MAIL navázáno řádné spojení,
- e) adresování a přenos zpráv k PRMD připojeným na ADMD „SPT400“

- f) přenos zpráv účastníkům služby Telex v České republice i zahraničí,
- g) přenos zpráv účastníkům služby Telefax v České republice.

(3) **Služba meziosobní výměny zpráv (IPM)**

Služba IPM poskytovaná v souladu s doporučeními CCITT řady F.400, umožňuje v rámci stávajících technických a provozních možností SPT TELECOM, a.s. tyto standardní činnosti:

- a) příjem a zpracování došlých zpráv,
- b) přípravu a tvorbu odesílaných zpráv,
- c) adresování a přenos zpráv účastníkům v rámci ADMD „SPT400“,
- d) adresování a přenos zpráv k účastníkům služeb MHS v jiné ADMD v České republice i v zahraničí,
- e) adresování a přenos zpráv k PRMD připojeným na ADMD „SPT400“,
- f) příjem a vysílání zpráv účastníkům služby Telex v České republice i zahraničí,
- g) vysílání zpráv účastníkům služby Telefax v České republice i zahraničí,
- h) uchovávání zpráv v paměti MS,
- i) vytváření uzavřených uživatelských skupin,
- j) vytváření rozdělovacích seznamů,
- k) využití informačních účastnických služeb,

(4) **Služba výměny EDI zpráv (EDIMG)**

Služba EDIMG (EDI messaging) poskytovaná v souladu s doporučeními CCITT řady F.400, včetně F.435, umožňuje v rámci stávajících technických a provozních možností SPT TELECOM, a.s. obdobné standardní i další možnosti jako služba IPM, neboť EDIMG představuje vlastně obdobu IPM specializovanou na výměny EDI zpráv.

(5) **Přístupová služba pro nestandardní systémy elektronické pošty**

Služba umožňující přístup jiných nestandardních systémů elektronické pošty, provozovaných jinými subjekty než poskytovatelem služby CZ MAIL, prostřednictvím bránového systému (gateway) instalovaného u systému MHS SPT TELECOM, a.s. nebo na výstupu nestandardního systému dle organizačních a technických možností poskytovatele. Při tomto přístupu nemusí být vždy zachovány všechny provozní možnosti poskytované služby CZ MAIL.

(6) **Poskytování dalších výkonů**

V rámci služeb CZ MAIL umožňuje poskytovatel účastníkům vždy po dohodě a za zvláštní úhradu podle Ceníku některé další výkony, kterými jsou zejména:

- změna adresových a přípojných parametrů účastníka,
- změna adresy elektronické schránky účastníka,
- změna přístupového hesla apod.

## Část druhá - Práva a povinnosti

### § 4

#### Práva a povinnosti poskytovatele služeb

- (1) Poskytovatel je povinen po dobu trvání Smlouvy o využívání služeb CZ MAIL poskytovat účastníkům i uživatelům všechny sjednané služby zprostředkování zpráv, popř. úkony s nimi související.
- (2) Poskytovatel je povinen vést seznam účastníků v rámci ADMD „SPT400“ registrovaných na základě uzavřených smluv, včetně seznamu na ni připojených PRMD a tento seznam zveřejnit. Aktualizace seznamu v elektronické formě probíhá s periodou jeden kalendářní měsíc.
- (3) Poskytovatel je povinen vhodným způsobem zveřejňovat informace o jednotlivých službách CZ MAIL, jejich prvcích, včetně cen a příslušné technické specifikace a provozní požadavky potřebné pro zajištění součinnosti.
- (4) Poskytovatel vydává Ceník služeb CZ MAIL. Poskytovatel pravidelně a přesně účtuje ceny za služby v souladu s Ceníkem služeb CZ MAIL.
- (5) V případě změny cen za poskytování služby či některého prvku služby je poskytovatel povinen vhodným způsobem oznámit tuto skutečnost účastníkům písemně nejméně 1 měsíc předem.
- (6) Poskytovatel je povinen účastníkům vhodným způsobem oznamovat plánované omezení, přerušení a předvídatelné změny provozu s předstihem 1 měsíce.
- (7) Poskytovatel je povinen dodržovat ustanovení o telekomunikačním tajemství uvedená v zákoně č. 110/1964 Sb., O telekomunikacích, ve znění zákona č. 150/1992 Sb. a zákona č. 253/1994 Sb. zajišťovat integritu a bezpečnost přenášených zpráv a dbát o ochranu proti zneužití přenášených informací a provozních údajů a údajů o účastnících a uživatelích služeb.
- (8) Poskytovatel je povinen udržovat technické a programové prostředky nutné pro poskytování služeb ve stavu způsobilém pro řádné poskytování služeb a v zájmu dodržení parametrů kvality služeb stanovených tímto Řádem služeb.
- (9) Poskytovatel neodpovídá za škody, způsobené neposkytnutím služby z důvodu poruchy nebo nedodání zprávy.

- (10) Poskytovatel má právo vypovědět uzavřenou Smlouvu ve výpovědní lhůtě 21 kalendářních dní, počítané ode dne následujícího po doručení písemné výpovědi účastníkovi.
- (11) Poskytovatel má povinnost v případě rozhodnutí povolujícího orgánu omezit nebo zastavit poskytování služeb z důvodu obecného zájmu.
- (12) Poskytovatel shromažďuje údaje a statistická data o provozu služeb CZ MAIL. Tyto informace o provozu jsou zpřístupňovány jiným subjektům pouze v souladu s platnými předpisy.
- (13) Plánovaná systémová přerušení provozu delší než 4 hodiny oznamuje poskytovatel služeb CZ MAIL účastníkům vhodným způsobem nejméně jeden pracovní den předem.
- (14) Poskytovatel neodpovídá za možné důsledky nesplnění povinností účastníka, případně uživatele služeb stanovených v § 6 řádu.

## § 5

### Práva a povinnosti správce ADMD

- (1) Práva a povinnosti správce ADMD se zakládají na právech a povinnostech poskytovatele služeb.
- (2) Správce ADMD je povinen poskytovat službu přepravy zpráv pro účastníky na území ČR v souladu s doporučením CCITT F.400.
- (3) Správce ADMD je povinen v rámci technických a organizačních možností zajišťovat službu přepravy zpráv mezi jinými ADMD, ať již přímo na principu dvoustranných dohod nebo zprostředkovaně přes jinou doménu ADMD, s níž má spolupráci zajištěnu. Před navázáním spolupráce s jinou ADMD pro účely poskytování služeb musí proběhnout technické a provozní ověření sloučitelnosti a musí být zajištěn způsob vzájemného účtování poplatků za použití služeb.
- (4) Správce ADMD umožňuje přístup k jiným telekomunikačním službám prostřednictvím příslušných přístupových jednotek na základě uživatelského zájmu a technických možností - zejména ke službě Telex a Telefax.
- (5) Správce ADMD udržuje parametry kvality poskytovaných služeb v souladu s relevantními doporučeními CCITT a normami ETSI.
- (6) Správce ADMD je povinen zajišťovat dodržování jednoznačnosti adresovacích pravidel, tj. jednoznačnosti pojmenování a číslování připojovaných PRMD v rámci své ADMD.
- (7) Správce ADMD je povinen respektovat rozhodnutí a pokyny Správy jmen ČR.

- (8) Správce ADMD může požadovat od provozovatele systému MHS v PRMD, který má být připojen na systém CZ MAIL, předložení certifikátu o testech souladu vydaného k tomu oprávněným subjektem (laboratoří).
- (9) Správce ADMD ověřuje provozní slučitelnost připojovaných MHS v PRMD tak, aby byla zajištěna maximální míra vzájemné spolupráce jednotlivých účastníků s plným využitím provozních možností jednotlivých služeb.
- (10) Správce ADMD oznamuje písemně provozovateli systému MHS v PRMD termín vedení propojení do provozu pro účely poskytování služeb.
- (11) Změnu programu v systému poskytovatele služeb CZ MAIL, která ovlivňuje nebo mění parametry propojení se systémy v doménách PRMD, oznamuje vhodným způsobem správce ADMD nejméně 4 týdny před zavedením nového programového vybavení.
- (12) Správce ADMD je oprávněn změnit jméno nebo číslo PRMD nebo účastníka, pokud je to nutné z provozních důvodů. O této změně informuje vhodným způsobem správce příslušného účastníka nejméně 2 měsíce před provedením změny.
- (13) Provedení změny programového vybavení systému poskytovatele služby CZ MAIL může následovat po dvou měsících od písemného oznámení účastníkům.
- (14) Pokud připojený systém MHS v rámci PRMD vykazuje poruchy, které prokazatelně zhoršují kvalitu služby nebo ji omezují, je správce ADMD oprávněn propojení s takovým systémem zrušit. O zrušení propojení informuje neprodleně správce ADMD provozovatele MHS v rámci PRMD, aby byly podniknuty kroky k odstranění závady. Náklady vzniklé v souvislosti s odstraňováním poruchy, zaviněné systémem MHS v PRMD, nese jeho provozovatel.
- (15) Správce ADMD je povinen zajišťovat nepřetržité poskytování služeb zprostředkování zpráv 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu.
- (16) Správce ADMD zajišťuje vzájemnou úhradu plateb za služby poskytované v rámci přepravy zpráv jinými ADMD v ČR a zahraničí.

## § 6

### Práva a povinnosti účastníka

- (1) Každá fyzická osoba, právnická osoba nebo fyzická osoba provádějící podnikatelskou činnost a registrovaná na území ČR, splňující podmínky dané tímto Řádem služeb, může využívat služby zprostředkování zpráv v rozsahu a způsobem odpovídajícím technickým, provozním a organizačním možnostem poskytovatele a smluvně dohodnutým podmínkám.

- (2) Účastnický poměr vzniká na základě písemně uzavřené Smlouvy o využívání služeb (dále jen „Smlouvy“). Každý účastník má přiděleno jednoznačně identifikovatelné O/R jméno a O/R adresu.
- (3) Účastník je povinen dodržovat ustanovení Řádu služeb i další podmínky stanovené Smlouvou. Uživatelé služeb, bez uzavřené Smlouvy s poskytovatelem, dodržují při využívání dostupných služeb příslušná ustanovení Řádu, zejména §6, odst. (5) a (14), a §9.
- (4) Účastník je povinen řádně a včas platit ceny za poskytované služby a s nimi spojené úkony účtované poskytovatelem podle Ceníku služeb. Účastník je povinen uhradit ceny vzniklé v důsledku použití jeho přístupových práv.
- (5) Účastník služby je povinen být vybaven odpovídajícím technickým a programovým vybavením, které mu umožňuje realizovat a plnit funkce agenta uživatele UA nebo vzdáleného agenta uživatele RUA nebo agenta přepravy zpráv MTA, které je schváleno pro připojení na telekomunikační síť ČR.
- (6) Účastník plně zodpovídá za obsah přenášených zpráv.
- (7) Účastník plně zodpovídá za správnost a úplnost údajů uvedených ve Smlouvě. Neúplné nebo nesprávné uvedení příslušných údajů zbavuje poskytovatele odpovědnosti za zpožděnou možnost přístupu ke službám CZ MAIL.
- (8) Účastník je povinen v přiměřeném rozsahu být nápomocen při instalaci účastnického vybavení, zkouškách týkajících se provozu zařízení účastníků, lokalizaci poruch a odstraňování závad.
- (9) Účastník je povinen používat prvky služeb, adresovat zprávy, používat syntaxe obálek zpráv, kódy a délky zpráv pouze v souladu se specifikací poskytovatele.
- (10) Účastník odpovídá za škody způsobené nesprávnou obsluhou nebo provozem zařízení používaných ve službě CZ MAIL.
- (11) Účastník je povinen neprodleně oznámit poskytovateli poruchy nebo závady, týkající se služeb CZ MAIL. Pokud se prokáže, že technické zařízení poskytovatele nevykazuje žádné závady, hradí účastník náklady, které vznikly poskytovateli v souvislosti s lokalizací a odstraňováním poruchy nebo závady.
- (12) Heslo zajišťující přístupová práva přidělené poskytovatelem, je účastník povinen zabezpečit před přístupem cizích osob.
- (13) Účastník je povinen oznamovat poskytovateli veškeré změny údajů, které jsou uvedeny ve Smlouvě o využívání služeb CZ MAIL.

- (14) Účastník je povinen zachovávat tajemství o obsahu zpráv určených jiným osobám a o provozních a osobních údajích účastníků služby, které se byl náhodou dověděl.
- (15) Účastník má právo požádat poskytovatele o poskytnutí technické a konzultační pomoci, týkající se poskytování služeb CZ MAIL.
- (16) Účastník může převést práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na jinou právnickou nebo fyzickou osobou jen po předchozím souhlasu poskytovatele.
- (17) Účastník má právo vypovědět uzavřenou Smlouvu poskytovateli ve výpovědní lhůtě 21 kalendářních dní počítané ode dne následujícího po doručení písemné výpovědi. V případě, že účastník vypoví smlouvu před uplynutím 30 dnů po zahájení poskytování služeb, je povinen zaplatit plnou cenu za používání služby, vybranou měsíčně.
- (18) V případě, že budoucí účastník vypoví smluvní poměr před zahájením poskytování služeb nebo před tím, než byly provedeny sjednané práce týkající se změn, nahradí poskytovateli výlohy za provedené práce.

## § 7

### Práva a povinnosti správce PRMD

- (1) Práva a povinnosti správce PRMD se zakládají na právech a povinnostech účastníka služeb.
- (2) Systém MHS, provozovaný v rámci domény PRMD spravované právnickou osobou, může být připojen na systém CZ MAIL, pokud vyhovuje technickým a provozním požadavkům stanoveným poskytovatelem služby CZ MAIL.
- (3) Z důvodu směřování může být systém MHS v PRMD připojen na MTA systému CZ MAIL zásadně pouze prostřednictvím jediného MTA.
- (4) Předpokladem pro připojení systému MHS v PRMD za účelem poskytování služeb je úspěšný průběh technických zkoušek propojení prováděných poskytovatelem služby CZ MAIL.
- (5) Náklady na technické zkoušky propojení jsou v případě prvního připojení obsaženy v poplatku za připojení MHS v PRMD.
- (6) V případě změny relevantních doporučení CCITT (UIT-T) nebo norem ETSI, může poskytovatel vydat novou verzi technické specifikace systému CZ MAIL. Je věcí účastníka zajistit technickou slučitelnost systémů v termínu 6 měsíců od ohlášení změny poskytovatelem.

- (7) V případě, že provozovatel systému MHS v PRMD instaloval nové programové vybavení za účelem zajištění provozní slučitelnosti se systémem poskytovatele, umožní poskytovatel zkoušky této nové verze programového vybavení ve smyslu bodu (5) § 7.
- (8) Změna odzkoušeného programového vybavení systému MHS účastníka je možná pouze s písemným souhlasem poskytovatele služby.
- (9) Náklady na zkoušky provozní slučitelnosti systému účastníka se systémem poskytovatele služby nese účastník, pokud jejich potřebu vyvolal.
- (10) Při přidělování jmen v rámci domény PRMD musí být dodržována jednoznačnost a správná syntaxe jmen v souladu s pokyny správce ADMD a Správy jmen ČR.

## *Část třetí - Využívání služeb*

### § 8

#### **Vstup do služby**

- (1) Jednání o využívání služeb CZ MAIL se zahajuje na základě svobodné vůle potenciálního účastníka potvrzené Smlouvou, včetně požadovaného data přístupu ke službám CZ MAIL.
- (2) Účastník může využívat služeb CZ MAIL na základě uzavření Smlouvy s poskytovatelem a po splnění těchto podmínek:
  - a) - úspěšném provedení testů vzájemné propojitelnosti mezi systémem účastníka a systémem poskytovatele;
  - b) - registraci účastníka.
- (3) Registrace účastníka představuje technický a provozní akt provedený poskytovatelem, na jehož základě začnou platit všechna příslušná práva a povinnosti účastníka resp. uživatele služeb CZ MAIL dané příslušnou Smlouvou.
- (4) Datum požadovaného přístupu ke službám CZ MAIL pokládají příslušné smluvní strany za předpokládané datum registrace.
- (5) Poskytovatel má právo v případě technické a provozní neslučitelnosti, jejímž výsledkem je nemožnost poskytování služeb v odpovídajícím rozsahu a kvalitě, odstoupit bez náhrady od uzavřené Smlouvy bez provedení registrace.



## § 9

### Přístup ke službám

- (1) Přístup ke službám zprostředkování zpráv realizují uživatelé prostřednictvím přístupových telekomunikačních sítí. Využívání těchto sítí se řídí podmínkami stanovenými jejich provozovateli.
- (2) Systém zprostředkování zpráv je připojen na koncové body těchto přístupových sítí (telefonní sítě, veřejné datové sítě, dálkopisné sítě) nebo pomocí pevných okruhů.
- (3) Výběr a počet koncových bodů odpovídá potřebám služeb a je smluvně zajištěn s provozovateli telekomunikačních sítí.
- (4) Koncová zařízení i přístupové jednotky, zajišťující přechodové funkce mezi jednotlivými sítěmi a MTS, jsou schváleny pro připojení k těmto sítím podle platných schvalovacích předpisů a využívají se v souladu s provozními řády daných služeb.

## § 10

### Kvalita služeb

- (1) Poskytovatel ve svém systému zaručuje, aby doba přepravy zprávy přes a v rámci ADMD "SPT400" byla v průměru na jeden měsíc u doručitelných zpráv v 95% případů do 90 minut u spěšných zpráv, do 4 hodin u normálních zpráv a do 24 hodin u ostatních zpráv. Zásadou přitom je, že všechny zprávy, kromě zpráv s odloženým dodáním, se doručují vždy v co nejkratší době.
- (2) V případě nedoručitelných zpráv je odesílatel o tomto stavu informován "oznámením o nedodání".
- (3) V případě poruchy systému jsou všechny nedoručené zprávy zpětně vysledovatelné.

## § 11

### Ohlašování a odstraňování poruch a závad

- (1) Pro řešení technických a provozních problémů s poskytováním služeb CZ MAIL je zřízeno specializované pracoviště ohlašování poruch, jehož adresu, kontaktní spojení i provozní dobu poskytovatel vhodnou formou zveřejňuje. /Viz příloha/

- (2) Poskytovatel rozhodne o způsobu odstranění poruchy či závady nejdéle do 1 pracovního dne od nahlášení poruchy a sdělí své stanovisko účastníku nejpozději následující pracovní den, pokud tomu nebrání okolnosti na straně účastníka.
- (3) Poskytovatel odstraní poruchy svých zařízení v rámci svých technických a provozních možností.
- (4) Náklady na zjištění a opravy ponese účastník v případě, že závada byla způsobena nesprávným použitím služby nebo byla výsledkem porušení závazků účastníka vyplývajících ze Smlouvy o využívání služeb.
- (5) Pro rychlé a orientační ověřování provozuschopnosti a technické pomoci provozuje v pracovních dnech poskytovatel služby stanici technické pomoci. Kromě toho je v nepřetržitém provozu odpovídací automat v systému MHS poskytovatele.

## § 12

### Záruky

- (1) Poskytovatel odpovídá za poskytování služeb CZ MAIL v souladu s podmínkami uvedenými ve Smlouvě o využívání služeb, a to po celou dobu trvání příslušného smluvního vztahu.
- (2) Poskytovatel ručí za dostupnost přenosových cest pro přenos zpráv účastníků v takové míře, aby zajistil kvalitativní požadavky podle § 10.

## § 13

### Platební podmínky

- (1) Cena za používání služby, vybíraná měsíčně, se platí měsíčně dopředu vždy do konce předchozího měsíce. Cena za používání služby, vybíraná měsíčně, je za první měsíc splatná nejpozději do konce měsíce, v němž došlo k zahájení poskytování služeb. Má-li se vypočítat cena za části měsíce, počítá se za každý den 1/30 ceny za měsíc.
- (2) Ostatní ceny se platí podle skutečného využití služeb a jsou splatné do sedmi dnů, počítáno ode dne doručení faktury.
- (3) Fakturovaná částka musí být připsána k dobru na účtu uvedeném na faktuře nejpozději desátý den, počítáno ode dne doručení faktury.

- (4) Při prodlení v platbě je poskytovatel oprávněn zablokovat přístup ke službám na náklady účastníka. Účastník má i v tomto případě povinnost platit ceny za registraci, vybírané měsíčně.
- (5) Poskytovatel může vypovědět smlouvu účastníku při opakovaném prodlení se zaplacením cen, pokud je období s nezaplacenými cenami delší než dva měsíce.
- (6) Poskytovatel má právo vymáhat nezaplacené ceny, jakož další nároky z důvodu prodlení.

## § 14

### Reklamační řád

- (1) Vyřizování reklamací na poskytování služeb CZ MAIL řeší poskytovatel v souladu s tímto Řádem a Všeobecným reklamačním řádem SPT TELECOM, a.s..
- (2) Reklamacie a stížnosti uplatňují účastníci služby podle své povahy na příslušných reklamačních pracovištích poskytovatele ihned po zjištění vady.
- (3) Reklamacie, týkající se výše cen fakturovaných za použití služeb, musí být uplatněna písemně nejpozději do 15-ti dnů po obdržení faktury u příslušného reklamačního pracoviště poskytovatele (viz. Příloha). Podání reklamacie nemá odkladný účinek na zaplacení ceny za služby.
- (4) V případě, že nárok na vrácení zaplacené ceny za služby nebyl uplatněn do 6 měsíců od data vzniku vady, nárok zaniká.
- (5) Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti uplatněné reklamacie.
  - a) jednoduché případy reklamací, které vyžadují technické šetření: do 30-ti kalendářních dnů
  - b) složitější případy reklamací, které vyžadují technické šetření: do 60-ti kalendářních dnů
  - c) nejsložitější případy reklamací, které vyžadují podrobné, časově náročné technické šetření, nebo které lze řešit pouze ve spolupráci se zahraničními telekomunikačními správami: do 90-ti kalendářních dnů.

V případě reklamací vyřizovaných dle bodu b) a c) je poskytovatel povinen reklamujícího informovat a sdělit mu alespoň orientačně předpokládaný termín vyřízení jeho reklamacie.

- (6) V případě oprávněné reklamace účtu nebo oprávněné reklamace na kvalitu poskytovaných služeb, mající dopad na výši ceny za služby se přeplatek vyrovná v nejbližším zúčtovacím období formou dobropisu nebo vrátí poštovní poukázkou ve lhůtě do 2 měsíců ode dne kladného vyřízení reklamace.
- (7) Neuplatní-li účastník reklamaci včas, nárok zaniká. Výjimky stanoví Všeobecný reklamační řád, vydaný SPT TELECOM, a.s.
- (8) V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace ze strany poskytovatele, lze u místně příslušného odboru MH - Českého telekomunikačního úřadu (adresa je uvedena ve sdělení poskytovatele o výsledku reklamačního řízení) bez zbytečného odkladu po doručení výsledku reklamačního řízení uplatnit námitku. Námitka bude projednána ve správním řízení v souladu se zákonem č.71/1976 Sb., o správním řízení (správní řád).
- (9) Při uplatňování nesouhlasu s vyřízením ostatních reklamací (např. prodej koncového zařízení, programového vybavení apod.) je nutno postupovat v souladu se zákonem č. 99/1963 (občanský soudní řád) ve znění pozdějších změn a doplnění, a to uplatněním žaloby u příslušného soudu.
- (10) V ostatním platí Všeobecný reklamační řád SPT TELECOM, a.s.

## *Část čtvrtá - Závěrečná ustanovení*

### **§ 15**

#### **Účinnost**

- (1) Tento Řád služeb byl schválen orgánem státní správy telekomunikací a nabývá účinnosti dnem 1.5.1995.
- (2) Změny tohoto Řádu služeb podléhají schválení orgánem státní správy telekomunikací.

## *Příloha k Reklamačnímu řádu Veřejných služeb CZ MAIL*

### **Kontaktní adresy poskytovatele služeb CZ MAIL**

#### **1) Ohlašovna poruch**

Pracovní dny: 08.00 až 17.00 hodin

Fax: 691 9055

Telefon: 691 9043

Telex: 111 364

Adresa X.400: G=CZMAIL; S=ADMINISTRATOR; O=TELECOM; P=SEP1;

A=SPT400; C=CZ

#### **2) Pracoviště poskytovatele**

Adresa pracoviště poskytovatele: SPT TELECOM, a.s. - MTTÚ Praha o.z.

CZ MAIL

Olišanská 6

130 84 Praha 3

#### **3) Reklamační pracoviště :**

Adresa reklamačního pracoviště : SPT TELECOM, a.s. - MTTÚ Praha o.z.

CZ MAIL

Olišanská 6

130 84 Praha 3