

Příloha č. 1

Podrobná specifikace

1. Specifikace poskytovaných služeb

Poskytovatel v souladu s veřejnou zakázkou, a touto smlouvou se zavazuje poskytovat datové komunikační služby formou pronájmu 3ks nenasvícených jednovidových optických vláken (tzv. „dark fibre“) mezi zadavatelem specifikovanými lokalitami.

Optická vlákna budou v souladu s podmínkami veřejné zakázky zakončena v optických rozvaděčích konektory E-2000/APC, přičemž úroveň služeb – dostupnost dle Přílohy č.4 této smlouvy je garantována na 99,5%.

Poskytovatel garantuje VZP ČR dvě nezávislé trasy mezi lokalitami Praha 3 - Orlická 4/2020 a Praha 1 - Na Perštýně 6.

2. Splnění minimální úrovně rozsahu poskytovaných služeb

Technická úroveň

Poskytovatel se zavazuje umožnit VZP ČR v souladu s odst. 3.2 této smlouvy provést změnu rozsahu služeb dle svých aktuálních komunikačních potřeb.

Služby poskytované Poskytovatelem dle této smlouvy budou splňovat následující parametry:

Zakončení vláken v rámci poskytovaných služeb bude na optických konektorech v optickém rozvaděči
Jednovidová vlákna (singel mode)
Rozhraní E-2000/APC
Požadované SLA 99,5%
Optické propojení lokalit:
Dvě rozdílné nezávislé trasy u lokalit: Praha 3 Orlická 4/2020 – Praha 1 Na Perštýně 6 – max. délka vlákna 35 km
1. trasa - TS83MVJ mezi ORL01-NPER01 - délka 5,3km
2. trasa - TS79RHG mezi ORL01-NPER01 - délka 17,8km
Praha 3 Orlická 4/2020 – Praha 2 Vinohradská 8 – délka vlákna 3,8 km

Pro služby Poskytovatel využije stávající uzly své optické sítě, které se v síti Poskytovatele nacházejí pod označením ORL01, NPER01 a WIN30. Poskytovatele garantuje dvě nezávislé trasy pro propojení lokalit Praha 3 Orlická 4/2020 (uzel ORL01) a Praha 1 Na Perštýně 6 (uzel NPER01).

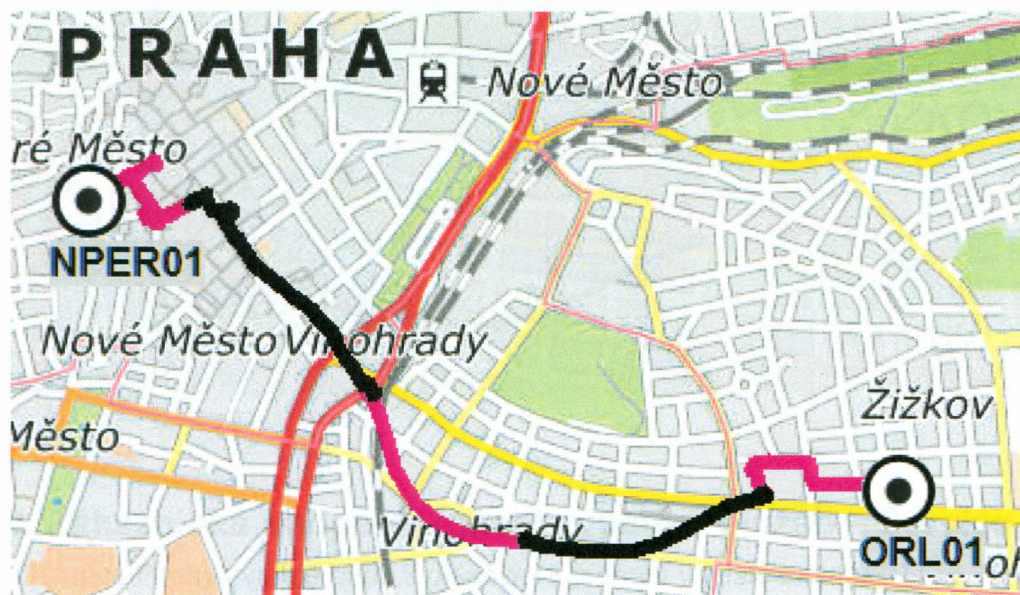
Detailní informace včetně grafického znázornění všech vedení nabízených tras jsou specifikovány v kapitole „Detailní popis řešení“ této přílohy.

3. Detailní popis řešení poskytování služeb

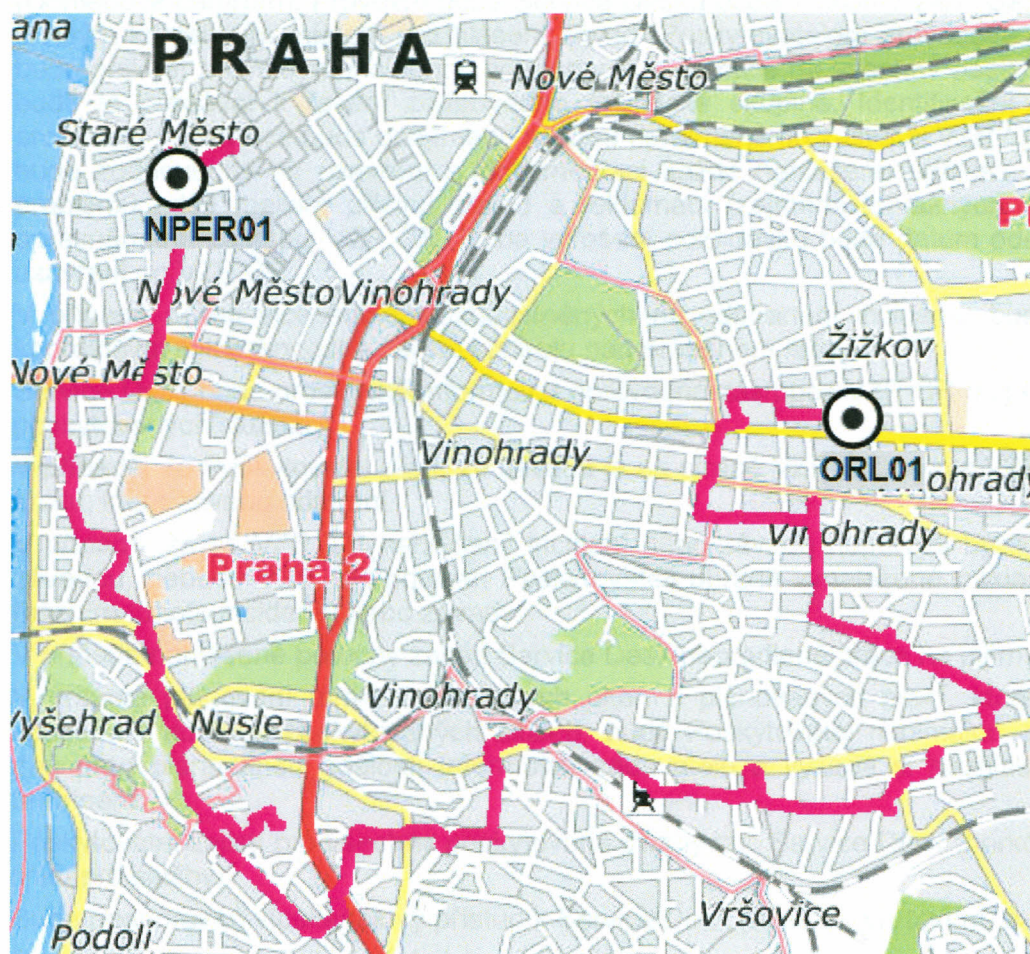
Poskytovatel využije pro poskytování služeb stávající uzly své metropolitní optické sítě, které se nacházejí na území hl. m. Prahy a jsou v síti nabízejícího identifikovány pod označením ORL01 (Orlická 4/2020, Praha 3), NPER01 (Na Perštýně 6, Praha 1) a WIN30 (Vinohradská8, Praha 2).

Poskytovatel garantuje nezávislost dvou tras pro propojení lokalit Orlická 4/2020, Praha 3 (uzel ORL01) a Na Perštýně 6, Praha 1 (uzel NPER01).

Vedení trasy TS83MVJ NPER01-ORL01 (délka 5,3km)

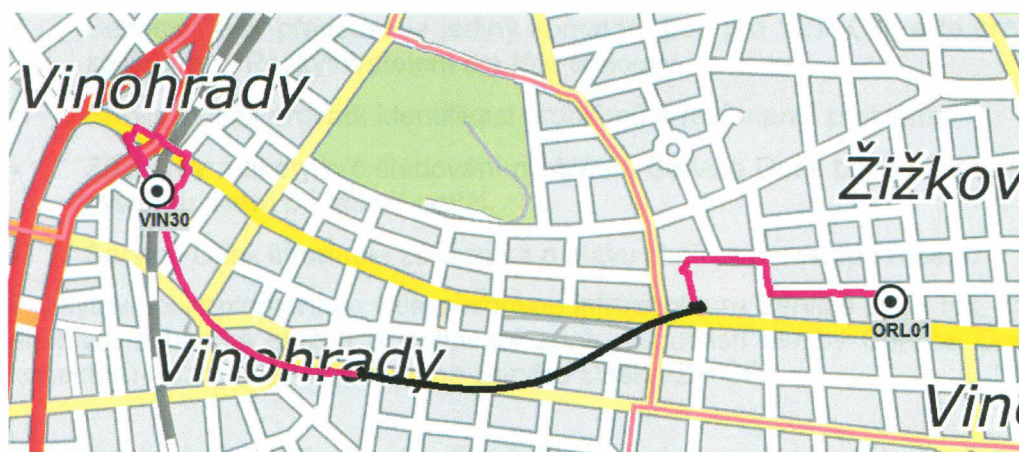


Vedení trasy TS79RHG NPER01-ORL01 (délka 17,8km)



hanice

Vedení trasy **TS46VOK WIN30-ORL01** (délka 3,8km)



4. Zákaznická podpora, řešení výpadků služeb – Service Desk

Zástupce Poskytovatele bude k dispozici k jednání v místě sídla VZP ČR.

Změny rozsahu služeb budou předávány písemně přes zástupce Poskytovatele. VZP ČR bude alespoň emailem informován o přijetí požadavku na změnu služby, případně bude informován o překážkách, proč nemůže být služba v požadovaném rozsahu splněna.

Poskytovatel se zavazuje pro hlášení incidentů a závad zajistit službu Service Desk (Dohledové centrum). Provozní doba Service Desku bude v režimu 24/7. Service Desk bude jediným kontaktním místem pro hlášení závad. Poskytovatelem provozovaný Service Desk bude přijímat a evidovat incidenty, problémy a reklamace na všechny poskytované služby a bude je předávat k řešení zodpovědné řešitelské skupině. Identifikační číslo incidentu, problému, reklamace bude oznámeno mailem oprávněnému zástupci VZP ČR. Service Desk bude zodpovědný za uzavření a dokumentaci každé nahlášené události. V rámci řešení problémů sdělí mailem příčinu závad a reklamací (zejména závažných a opakovaných) oprávněnému zástupci VZP ČR. Doba vyřešení požadavku bude datum odeslání e-mailu o uzavření do VZP ČR.

V případě účasti více subjektů zúčastněných na odstranění incidentu bude Poskytovatel koordinovat jejich činnost a zajistit kontrolu nad průběhem řešení.

Service Desk bude proaktivně informovat oprávněné zástupce VZP ČR o zjištěné závadě na poskytovaných službách.

V případě, že Poskytovatel zjistí, že závada je na straně VZP ČR, vyzve VZP ČR k realizaci kroků, které závadu odstraní.

V případě, že se VZP ČR nahlášený incident nebo závada nepotvrdí být incidentem nebo závadou, nebude VZP ČR povinen Poskytovateli uhradit vynaložené náklady související s řešením tohoto incidentu nebo závady.

V případě nahlášené poruchy zahájí Service Desk neprodleně práce na jejím odstranění.

V případě plánování termínů výlukových oken a plánovaných prací, které se jakýmkoliv způsobem dotknou poskytovaných služeb, bude Poskytovatel minimálně 14 kalendářních dnů před plánovanou událostí informovat zadavatele a vyžádá si souhlas s plánovaným termínem.

Poskytovatel zajistí pro všechny poskytované služby tzv. Service Desk (horkou poradenskou linku pro služby).

Bude podporován vícekanálový přístup k Service Desk (telefonicky, faxem, e-mailem).

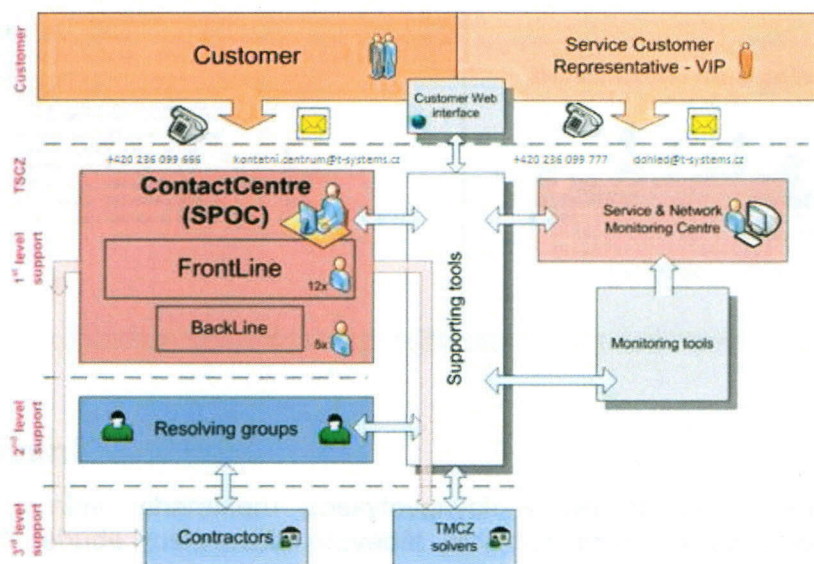
Service Desk bude plnit následující požadavky:

- Service Desk bude k dispozici 24 hodin/denně, 365 dnů v roce
- Service Desk představuje jediný kontaktní bod pro VZP ČR, a to pro všechny služby zajišťované Poskytovatelem dle této smlouvy.
- Service Desk provádí identifikaci problémů a řeší menší problémy.
- Záznamy a tikety pro sledování problémů Service Desk budou k dispozici v centrálním systému tiketů při řešení potíží.
- Service Desk informuje zákazníka o stavu tiketu a o postupu řešení.

Poskytovatel implementuje víceúrovňovou infrastrukturu Service Desk tak, aby byla zajištěna efektivní a hladká služba a podávání zpráv. Součástí služby Service Desku je vytvoření konektoru (rozhraní) a napojení na Service Desk VZP ČR.

Kontaktní údaje ServiceDesk – Dohledové [redacted] e

[redacted]	[redacted] CZ
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]



Eskalační procedura pro incident management

V případě nespokojenosti VZP se standardním postupem odstrňování poruchy, může využít níže uvedou eskalační proceduru Poskytovatele:

Stupeň eskalace	1	2	3
Jméno	Vedoucí směny	[redacted]	[redacted]
Pozice	Dohledové Centrum	Vedoucí Dohledové Centra	Vedoucí Telco Services & Solutions
Phone	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Mobile	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Fax	[redacted]	[redacted]	[redacted]
E-mail	[redacted]	[redacted]	[redacted]
		systems.cz	systems.cz

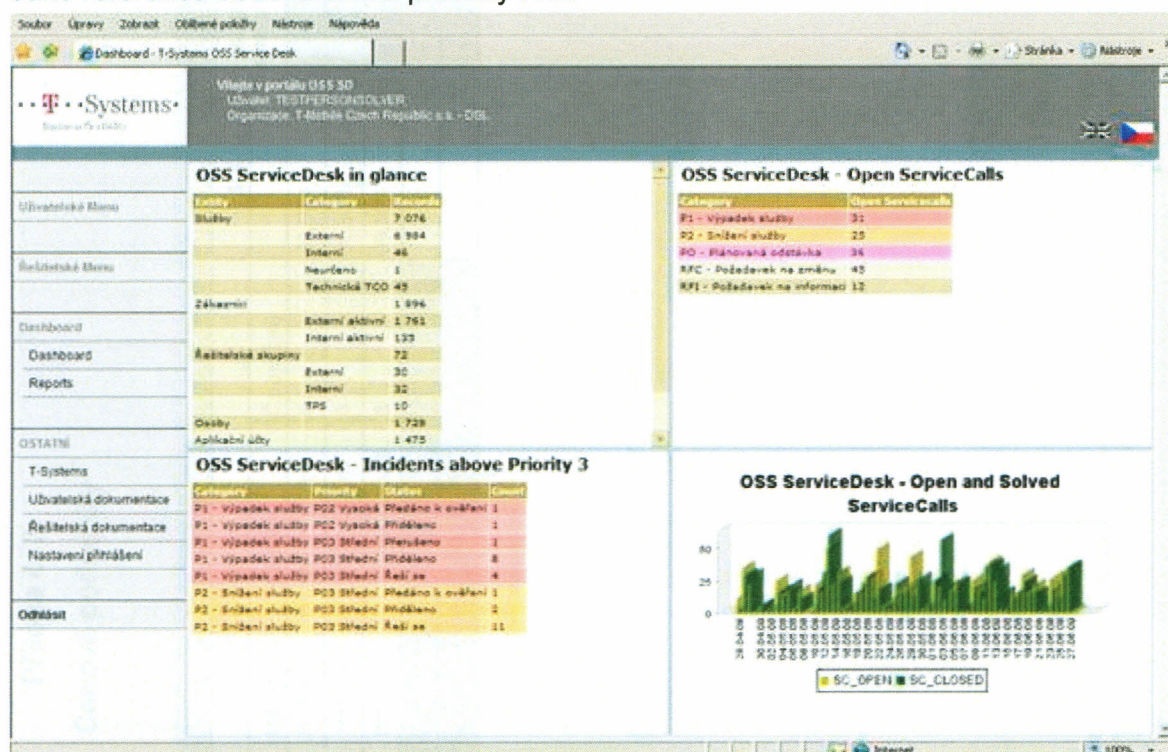
5. Dohled a technická podpora

V rámci technické podpory používá Poskytovatel systém přiřazování tiketů potížím, který slouží pro záznam a sledování problémů podle SLA od Service Desk.

Provádí se záznam a sledování nových objednávek podle řídicího procesu objednávek.

Za řešení a uzavření nebo přiřazení tiketů a objednávek zodpovídají zaměstnanci technické podpory.

Jako reference obecně slouží procesy ITIL.



6. Monitorování

Vzhledem k pasivnímu charakteru poskytovaných služeb a požadavku na naprostou transparentnost, nebude Poskytovatel provádět proaktivní monitoring poskytnutých Služeb.

hanč

Příloha č. 2
Cenové podmínky

Optické propojení datových center včetně SLA 99,5%

Lokalita A				Lokalita B				SLA	Měsíční cena služby bez DPH	Měsíční cena služby vč. DPH
Kraj	Město	Ulice	Č.popisné	Kraj	Město	Ulice	Č.popisné			
A: Praha	Praha 3	Orlická	4/2020	A: Praha	Praha 1	Na Perštýně	6	99,50%		
A: Praha	Praha 3	Orlická	4/2020	A: Praha	Praha 1	Na Perštýně	6	99,50%		
A: Praha	Praha 3	Orlická	4/2020	A: Praha	Praha 2	Vinohradská	8	99,50%		
CELKOVÁ CENA ZA SLUŽBY ZA MĚSÍC									55 400 Kč	66 480 Kč
CELKOVÁ CENA ZA SLUŽBY ZA 36 MĚSÍCŮ									1 994 400 Kč	2 393 280 Kč

Příloha č. 3

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti T-Systems Czech Republic a.s.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY pro poskytování služeb elektronických komunikací společností T-Systems Czech Republic a.s.

I. Všeobecná ustanovení

1. Tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společností T-Systems Czech Republic a.s. (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanoví technické, organizační a obchodní podmínky a postupy, na jejichž základě T-Systems Czech Republic a.s., se sídlem: Na Pankráci 1685/17,19, 140 21 Praha 4, IČ: 61059382, poskytuje svým zákazníkům veřejně dostupné služby elektronických komunikací, a to ve sjednané kvalitě a rozsahu.
2. Všeobecné podmínky jsou veřejně dostupné ve všech Obchodních místech T-Systems Czech Republic a.s.

II. Definice pojmů

1. **Český telekomunikační úřad** je ústřední správní úřad zřízený Zákonem o elektronických komunikacích pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.
2. **Činnosti elektronických komunikací** jsou činnosti související s výstavbou a provozem Veřejné komunikační sítě a poskytováním služby elektronických komunikací, zřizováním, změnou, obnovou, údržbou a provozem elektronického komunikačního zařízení.
3. **Dálkové telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky různých telefonních obvodů (TO) veřejné pevné komunikační sítě.
4. **Datová síť** je soubor technických a programových prostředků Poskytovatele, umožňující poskytování Služby přenosu dat podle příslušných technických standardů ČN, ETS a doporučení ITU – IEEE, či sdružení výrobců.
5. **Dohledové centrum** Poskytovatele zajišťuje sledování stavu sítě Poskytovatele a komunikuje se Zákazníky, kterým Poskytovatel poskytuje své Služby, a řídí servisní zásahy a zákaznickou podporu v síti.
6. **Dostupnost Služby** je stanovena jako poměr rozdílu celkového trvání poskytování Služby a trvání Výpadku Služby či Poruchy Služby k celkovému trvání poskytování Služby.
7. **Elektronické komunikační zařízení** je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.
8. **Jednorázová cena** za zřízení Služby je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou uhradí Zákazník Poskytovateli v souvislosti se zahájením poskytování smluvně sjednané Služby.
9. **Jednotková cena za minutu hovoru** je cena za jednu minutu hovoru jednoznačně stanovená pro každý druh telefonního hovoru v závislosti na době uskutečnění hovoru a na cenovém plánu přiřazeném každé telefonní stanici. Jednotkovou cenu za minutu hovoru doplňuje časový interval a minimální délka hovoru podléhající zpoplatnění.
10. **Koncové zařízení Zákazníka** je zařízení Zákazníka, určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s odebráním Služeb. Koncové zařízení Zákazníka není součástí sítě Poskytovatele, nicméně musí splňovat veškeré požadavky platných norem a ustanovení příslušných zákonů v den připojení k síti Poskytovatele.
11. **Koncový bod sítě** je fyzický bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Zákazníka.
12. **Lokalizační údaje** jsou jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Stanoví-li platný a účinný právní předpis České republiky odlišnou či přesnější definici tohoto pojmu, použije se definice dle takového předpisu.
13. **Měsíční cena** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou hradí Zákazník Poskytovateli za každý kalendářní měsíc Poskytovatelem poskytované Služby sjednané v příslušné Smlouvě. Měsíční cena je součtem ceny za objemově zpoplatňované Služby, paušální ceny za poskytované Služby a ceny za jednorázově poskytnuté Služby v průběhu daného měsíce.
14. **Místní telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky téhož telefonního obvodu (TO) veřejné pevné komunikační sítě.
15. **Námítka** je podání Zákazníka Veřejně dostupné služby elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu, týkající se návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace ze strany Poskytovatele; toto podání je oprávněn Zákazník podat nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.
16. **Obchodní místo** je pracoviště Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera určené pro styk s veřejností.
17. **Obchodní zákoník** je zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
18. **Občanský zákoník** je zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
19. **Okruh s digitálním rozhraním** je souhrn přenosových prostředků umožňujících obousměrný přenos digitálních signálů mezi dvěma body, zakončený na obou koncích digitálním ukončením okruhu.
20. **Osobní údaj** je jakákoliv informace, umožňující přímou či nepřímou identifikaci fyzické osoby. Osobními údaji se rozumí zejména titul, jméno, příjmení ve spojení s adresou, rodné číslo/identifikátor, datum narození, čísla předložených dokladů,

e-mailové spojení, bankovní spojení aj. Stanoví-li platný a účinný právní předpis České republiky odlišnou či přesnější definici tohoto pojmu, použije se definice dle takového předpisu.

21. **Páteř** je základní část přenosové sítě Poskytovatele, propojující jednotlivé spojovací uzly sítě.
22. **Platební doklad** je doklad s označením „Vyúčtování služby elektronických komunikací“, jehož prostřednictvím Poskytovatel účtuje Zákazníkům ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací. Platební doklad vystavuje Poskytovatel ve formě daňového dokladu ve smyslu ustanovení § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (DPH), ve znění pozdějších předpisů; nebo v souladu s platným a účinným právním předpisem, který tento zákon nahradí.
23. **Porucha Služby** je stav, kdy jeden nebo více kvalitativních či kvantitativních parametřů Služby jsou horší než smluvně sjednané technické parametry, nebo stav, kdy je poskytování Služby znemožněno.
24. **Poskytovatel** je společnost T-Systems Czech Republic a.s., IČ: 61059382, nebo její právní nástupce.
25. **Právní a reklamační oddělení** je vnitřní útvar Poskytovatele, který přijímá a vyřizuje Reklamace podávané Zákazníkem.
26. **Pronájemem okruhů** se rozumí Služba elektronických komunikací spočívající v pronájmu přenosové kapacity mezi koncovými body sítě elektronických komunikací.
27. **Provozními údaji** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítě elektronických komunikací nebo pro její účtování. Stanoví-li platný a účinný právní předpis České republiky odlišnou či přesnější definici tohoto pojmu, použije se definice dle takového předpisu.
28. **Předávací protokol** je písemný dokument obsahující záznamy o zřízení či změně služby, závěrečných měřeních zřizované či modifikované Služby a identifikující zařízení Poskytovatele, které bylo předáno Zákazníkovi do užívání v souvislosti se zřizovanou Službou.
29. **Přístupové vedení** je takové vedení, které propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem přenosové sítě Poskytovatele.
30. **Reklamace** je uplatnění práv Zákazníků služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem u Právního a reklamačního oddělení Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování příslušné Služby. Reklamace může směřovat proti rozsahu, kvalitě a ceně poskytované Služby.
31. **Rozhraní** je a) koncový bod veřejné pevné komunikační sítě, b) rozhraní pro propojování veřejných komunikačních sítí nebo přístup k nim, c) rádiové rozhraní pro cestu rádiových vln mezi rádiovými zařízeními (koncový bod bezdrátových sítí) a jeho technické specifikace.
32. **Sítě elektronických komunikací** jsou přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.
33. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize.
34. **Služba** je služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě mezi nimi uzavřeného smluvního vztahu.
35. **Služba přenosu dat** je Služba spočívající v poskytnutí Služby prostřednictvím vlastní datové sítě Poskytovatele, dle podmínek sjednaných mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
36. **Služba s přidanou hodnotou** je jakákoli Služba, pro níž je potřebné zpracování Provozních údajů nebo Lokalizačních údajů jiných než provozních, nad rámec toho, co je nezbytné pro přenos zprávy nebo její účtování.
37. **Služba se považuje za zřízenou dnem podpisu Předávacího protokolu** Poskytovatelem a Zákazníkem či dnem v Předávacím protokolu uvedeným či zahájením užívání Služeb ze strany Zákazníka po oznámení Poskytovatele o zřízení Služby.
38. **Smlouva** je písemná dohoda sepsaná Poskytovatelem a Zákazníkem, stvrzená podpisem odpovědného či zmocněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.
39. **Telefonní hovor** je uskutečněné spojení mezi dvěma, případně více Koncovými body, jež jsou součástí stejné, nebo i rozdílných pevných a mobilních Veřejných komunikačních sítí, zabezpečujících přepravu mluvené řeči a dalších druhů komunikace (např. přenos dat) v hovorovém pásmu prostřednictvím Koncových zařízení.
40. **Telefonní stanice** je soubor technických, provozních a organizačních prostředků, umožňujících v návaznosti na Veřejnou komunikační síť využívat Veřejně dostupnou telefonní službu dle stanovených podmínek.
41. **Telefonním obvodem (TO)** se rozumí území, které je zpravidla totožné s územím kraje.
42. **Ukončení okruhu** je rozhraní mezi okruhem a Koncovým zařízením Zákazníka.
43. **Ukončovací zařízení** je technické zařízení rozhraní mezi datovou sítí Poskytovatele a koncovým zařízením Zákazníka.
44. **Uživatelská přípojka** propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem Poskytovatele.
45. **Vadně poskytnutá činnost elektronických komunikací** je taková činnost, která byla Poskytovatelem Zákazníkovi poskytnuta tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně, úředně či zákonně stanoveným podmínkám.
46. **Veřejná komunikační síť** je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
47. **Veřejně dostupná telefonní služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu; tato Služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné či více služeb uvedených v ustanovení § 2 písm. p) Zákona o elektronických komunikacích.
48. **Výpadek Služby** je stav Služby, kdy tato přechodně nesplňuje všechny podmínky stanovené v Předávacím protokolu.
49. **Zákazník** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu na poskytování služeb elektronických komunikací.

50. **Zákon o elektronických komunikacích** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
51. **Zákon o ochraně osobních údajů** je zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
52. **Závada** je porucha na elektronickém komunikačním zařízení, tj. fyzický stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení za sjednaným účelem specifikovaným ve Smlouvě uzavřené Poskytovatelem a Zákazníkem.
53. **Změna Služby** je každá Zákazníkem požadovaná změna parametrů nebo kvality Služby.
54. **Zrušení Služby** je jednostranný úkon Poskytovatele, kterým je ukončeno poskytování smluvně sjednané Služby.

III. Smluvní vztah

1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká na základě písemné dohody – Smlouvy sepsané Poskytovatelem a Zákazníkem, stvrzené podpisem oprávněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskyvatel Zákazníkovi své Služby.
2. Smluvní vztah může být sjednán jak na dobu určitou, tak neurčitou.
3. Smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.
4. Smlouvu lze v průběhu účinnosti smluvního vztahu měnit a doplňovat výhradně písemně, formou vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran.
5. Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou končí:
 - a) uplynutím sjednané doby,
 - b) na základě písemné dohody smluvních stran,
 - c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
6. Smluvní vztah sjednaný na dobu neurčitou končí:
 - a) na základě písemné dohody smluvních stran,
 - b) uplynutím smluvně sjednané výpovědní lhůty, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena příslušné smluvní straně; podat výpověď lze v tomto případě i bez udání důvodů,
 - c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
7. Převod smluvně sjednaných práv a povinností ze Zákazníka na třetí osobu lze výhradně na základě písemně sepsané Smlouvy o převodu práv a povinností sepsané Poskytovatelem, Zákazníkem a třetí osobou, na kterou jsou práva a povinnosti převáděna.
8. V případě, že Zákazník neuhradí sjednanou jednorázovou cenu za zřízení Služby či měsíční cenu do 30 kalendářních dní od sjednaného termínu splatnosti, může Poskyvatel po předchozím písemném upozornění Zákazníka, nejdříve však 14 kalendářních dní po jeho doručení Zákazníkovi, pozastavit poskytování příslušné Služby, a to až do uhrazení dlužné částky; pozastavení poskytování příslušné Služby není přitom posuzováno jako výpadek Služby. Neuhradí-li Zákazník dlužnou částku ani ve lhůtě dalších 30 kalendářních dní od doručení dalšího písemného upozornění, může Poskyvatel od Smlouvy jednostranně odstoupit. Stejně právo má Poskyvatel i v případě soustavně opožděného placení měsíční ceny Zákazníkem či soustavného neplacení měsíční ceny Zákazníkem. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování měsíční ceny po lhůtě splatnosti, soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování měsíční ceny. Odstoupení nabývá účinnosti dnem jeho doručení Zákazníkovi. Poskyvatel je současně oprávněn vymáhat po Zákazníkovi uhrazení prokazatelně vzniklé škody.

IV. Doručování

1. Poskyvatel je oprávněn zasílat veškerá sdělení, zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti na adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, popř. v jiném dokumentu, ve kterém Zákazník sdělil Poskytovateli svoji aktuální doručovací adresu. S výjimkou smluvních dokumentů lze písemnosti Zákazníkovi doručovat i prostřednictvím faxu, elektronicky prostřednictvím e-mailu, nebo do datové schránky Zákazníka.
2. Pro účely těchto Všeobecných podmínek se za doručenu považuje zpráva předaná druhé smluvní straně osobně, nebo doručena subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu Zákazníka dle odst. 1 nebo 2 tohoto článku IV nebo v případě elektronického doručování potom zpráva zasláná na Zákazníkovi emailovou adresu.
3. Písemnost, která byla Zákazníkovi doručována na adresu dle odst. 1 tohoto článku IV, se považuje za doručenu dnem, kdy došlo k marnému pokusu o její doručení v případě, že:
 - a) bylo odmítnuto její převzetí adresátem; nebo
 - b) nebyla ve lhůtě 10 dnů ode dne, kdy byla připravena k vyzvednutí, adresátem vyzvednuta z uložení u poskytovatele poštovních nebo kurýrních služeb.
4. Písemnost, která byla Zákazníkovi doručována na adresu dle odst. 2 tohoto článku IV, se považuje za doručenu dnem, kdy došlo k marnému pokusu o její doručení v případě, že:
 - a) bylo odmítnuto její převzetí adresátem; nebo
 - b) nebyla ve lhůtě 10 dnů ode dne, kdy byla připravena k vyzvednutí, adresátem vyzvednuta z uložení u poskytovatele poštovních nebo kurýrních služeb; nebo
 - c) byla vrácena Poskytovateli jako nedoručitelná z jiného důvodu.

V. Práva a povinnosti smluvních stran

Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek sjednaných ve Smlouvě, v souladu s technickou specifikací Služby a těmito Všeobecnými podmínkami.
2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování sjednané Služby v termínu stanoveném Smlouvou.
3. Poskytovatel se zavazuje udržovat svá technická zařízení, jež slouží k poskytování Služby, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz.
4. Poskytovatel poskytuje nepřetržitou službu pro oznamování případných výpadků Služby a hlášení požadavků na servisní zásah prostřednictvím kontaktních údajů Dohledového centra, která jsou uvedena ve Smlouvě. Tato čísla je Poskytovatel oprávněn měnit jednostranným rozhodnutím s tím, že případnou změnu písemně oznámí Zákazníkovi nejméně 15 pracovních dnů předem, není-li dohodnuto jinak.
5. Poskytovatel se zavazuje nepřetržitě sledovat stav poskytované Služby a v případě poruchy zahájit bez prodlení práci na jejím odstranění.
6. Při odstraňování poruchy je Poskytovatel oprávněn využít i plnění třetí osoby. Poskytovatel je při odstraňování poruchy oprávněn ke vstupu do prostor, ve kterých je umístěna příslušná technologie Zákazníka, a to za přítomnosti osoby zmocněné Zákazníkem. Pokud Zákazník nezajistí nutnou součinnost, nebo ji zajistí v prodlení, Poskytovatel je oprávněn odepřít Zákazníkovi vrácení poměrné části měsíční ceny za nedodanou Službu.
7. Poskytovatel je povinen při činnostech spojených s poskytováním Služby dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a zásady protipožární ochrany, podle obecně závazných právních předpisů.
8. Náhradní plnění Poskytovatel neposkytuje a Zákazník jej nemůže vyžadovat, s výjimkou případu, kdy je tak sjednáno ve Smlouvě.
9. Zákazník je povinen strpět omezení v rozsahu nezbytně nutném pro provedení kontroly, údržby či oprav v rámci poskytování Služby.
10. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služeb, pokud je to nezbytné v důsledku přestavby technického zařízení, měření, odstraňování poruch, zásahu vyšší moci a na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných státních opatření či z jiných důležitých státních zájmů.
11. Poskytovatel je povinen písemně oznámit Zákazníkovi termín a rozsah výluky Služby, a to za účelem plánované údržby. Toto nahlášení musí být Poskytovatelem provedeno nejpozději 5 pracovních dnů před datem výluky. Takové výluky budou vždy probíhat v písemně sjednaných termínech. Takto smluvně sjednaná doba plánované a písemně nahlášené výluky se nezapočítává do procentuální dostupnosti Služby.
12. V případě, že dojde k narušení bezpečnosti a integrity Sítě elektronických komunikací sloužící k poskytování Služeb Poskytovatele, bezpečnosti Služeb nebo ke zjištění jejich jiných ohrožení či zranitelnosti, je Poskytovatel povinen a oprávněn přijmout následující opatření:
 - a) přerušit poskytování Služby po dobu nezbytně nutnou do odstranění narušení bezpečnosti a integrity Sítě, či bezpečnosti Služeb; a zároveň
 - b) o tomto narušení bezpečnosti Sítě či poskytování Služby a o přerušení poskytování Služby informovat Zákazníka.
13. Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá Poskytovatel níže uvedené postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované sítě:
 - a) systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek páteřní sítě, včasné navýšování jejich kapacity včetně kapacity propojení s tuzemskými i světovými operátory; a
 - b) garanci deklarované přenosové kapacity v síti Poskytovatele. U služeb kde není maximální přenosová kapacita garantována, je tato skutečnost uvedena spolu s údajem o použitém stupni agregace;přičemž tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytovaných Služeb.

Práva a povinnosti Zákazníka

14. Zákazník je povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného odkladu všechny závady a vady, které vznikly při poskytování Služeb a potřebu všech oprav souvisejících s poskytováním Služby. Při porušení této povinnosti Zákazník odpovídá za škody tím způsobené.
15. Zákazník je povinen zajistit v rámci smluvního vztahu /nedohodne-li se s Poskytovatelem jinak/ písemné souhlasy všech majitelů, resp. správců dotčených nemovitostí s instalací a provozem komunikačního vedení a případně technických zařízení nutných k poskytování smluvně sjednané Služby a předat Poskytovateli tyto písemné souhlasy na příslušném formuláři, jehož vzor předá Poskytovatel Zákazníkovi, a to ve smluvně sjednaném termínu, vždy však ještě před zahájením poskytování konkrétní Služby.
16. Zákazník je povinen zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokážou písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických zařízení Poskytovatele popř. technických zařízení Zákazníka či třetích stran, které byly v rámci této Smlouvy převzaty Poskytovatelem do správy. Pokud dojde z viny Zákazníka k prodloužení doby výpadku (např. nepuštění do objektu, apod.), tato doba se nebude započítávat do celkové doby výpadku a tedy ani případně penalizovat za nedodržení kvality Služeb z výše uvedeného důvodu. Zaměstnanci Poskytovatele jsou povinni se vždy Zákazníkovi prokázat služebním průkazem Poskytovatele. Zákazník má právo ověřit si platnost průkazu či písemné pověření třetích osob na telefonních číslech Dohledového centra.
17. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby řádně pečovat o zde umístěné technické zařízení Poskytovatele, popř. vlastní technická zařízení, která byla v rámci smlouvy převzata Poskytovatelem do správy, zejména zajistit, aby klimatické podmínky prostor ve kterých je umístěna technologie Poskytovatele odpovídaly provozním podmínkám těchto zařízení. Požadované klimatické podmínky prostor budou vždy uvedeny v předávacím protokolu Služby.

18. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby poskytnout energetické napájení pro provoz ukončujícího zařízení okruhu dle požadavků Poskytovatele specifikovaných v předávacím protokolu Služby.
19. V případě, že Zákazník povinnosti uvedené v odstavcích 16 a 17 výše nesplní, čímž dojde k poškození ukončujícího zařízení Poskytovatele, nese za tuto škodu zodpovědnost Zákazník a Služba není chápána jako nedostupná.
20. Zákazník je povinen využívat Služby jen způsobem dohodnutým ve Smlouvě a dbát na to, aby na zařízení Poskytovatele nevznikla škoda. Stejně tak je povinen zajistit, aby komunikační zařízení, která připojuje k zařízení Poskytovatele, splňovala obecně závazné právní předpisy České republiky. Zákazník odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činnosti zařízení, která Zákazník připojí k zařízením Poskytovatele, s výjimkou okolností vylučujících odpovědnost, jak jsou specifikovány v § 374 Obchodního zákoníku.
21. Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu přenechat Službu nebo její část do užívání třetí osobě. Tento souhlas se nevyžaduje v případě, že Zákazník je poskytovatelem jiných Služeb s přidanou hodnotou ke Službě.
22. Poskytovatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím, pokud k tomu nedošlo z důvodu porušení povinnosti Poskytovatele.
23. Zákazník je povinen po ukončení Smlouvy bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá technická zařízení a jiné věci a rovněž přestat využívat práva, která mu byla od Poskytovatele poskytnuta za účelem řádného provozování Služeb dle Smlouvy.
24. Poskytovatel není povinen uhrazovat Zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby či vadného poskytnutí Služby.
25. Poskytovatel je povinen uhradit Zákazníkovi veškeré prokazatelně vzniklé škody způsobené mu v rámci poskytování smluvně sjednané Služby s výjimkou případů uvedených v bodě 24 čl. V těchto Všeobecných podmínkách.
26. Poskytovatel je oprávněn tyto Všeobecné podmínky jednostranně měnit v souladu a za podmínek uvedených v Zákoně o elektronických komunikacích.
27. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli náhradu škody vzniklé v případě provedení neoprávněného zásahu do jím svěřených technických zařízení Poskytovatele.
28. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli částku 5 250 Kč za každou započatou hodinu od nástupu servisní čtyř Poskytovatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku Zákazníka (ohlášení poruchy nebo výpadku Služby dle čl. VII Všeobecných podmínek) a který se následně ukázal jako neopodstatněný, tj. porucha prokazatelně nebyla shledána ve Službě Poskytovatele.
29. Poskytovatel je povinen zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytovaných Služeb s ohledem na ochranu Osobních údajů Zákazníka (je-li Zákazník fyzická osoba) v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, ochranu Provozních údajů a Lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služeb.
30. Poskytovatel prohlašuje, že pro zajištění ochrany údajů a důvěrnosti komunikací podle bodu 29 tohoto článku Všeobecných podmínek zpracoval vnitřní technicko-organizační předpis.

VI. Reklamační Služeb, smluvní pokuty

1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.
2. Reklamační na vyúčtování ceny se uplatňuje písemně na adrese „Právní a reklamační oddělení T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/17,19, 140 21 Praha 4“, a to do 2 měsíců ode dne doručení příslušného účetního dokladu, jinak právo na reklamaci zanikne. Uplatnění reklamační proti výši účtovaných cen nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit vyúčtovanou cenu v plné výši k datu splatnosti.
3. Reklamační na poskytovanou Službu se uplatňuje písemně na adrese „Právní a reklamační oddělení T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/17,19, 140 21 Praha 4“, a to do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne.
4. Poskytovatel rozhodne o reklamaci do 1 měsíce od doručení reklamační a o výsledku zašle Zákazníkovi písemnou zprávu. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
5. V případě, že výsledkem reklamační je zjištění již zaplaceného přeplatku na straně Zákazníka nebo je Zákazníkovi přiznána smluvní pokuta nebo sleva z ceny za nedodání příslušných Služeb ve sjednané kvalitě, bude takováto částka odečtena od ceny účtované Zákazníkovi za poskytované Služby v nejbližším následujícím účetním termínu.
6. Reklamační a stížnosti na kvalitu poskytovaných Služeb a nahlášení případných Poruch Služby lze operativně uplatnit 24 hodin denně po všechny dny v roce na Dohledovém centru Poskytovatele, způsobem popsáním v čl. VII těchto Všeobecných podmínek.
7. V případě, že dostupnost Služby bude v kalendářním měsíci nižší než smluvně sjednaná dostupnost Služby, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli jednorázovou slevu odpovídající 1/20 měsíční paušální ceny dotčené Služby za každou započatou hodinu trvání výpadku Služby. Dále je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši uvedené v dané Smlouvě. Požadavek na snížení měsíční ceny či na uhrazení smluvní pokuty musí Zákazník uplatnit písemně nejpozději do 2 měsíců ode dne, kdy obdržel daňový doklad, který neobsahoval snížení měsíční ceny či smluvní pokutu, jinak tento nárok zaniká. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku Služby do ukončení výpadku Služby. Tohoto závazku se Poskytovatel zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním Zákazníka. Částka, o kterou má být snížena měsíční cena, bude buď odečtena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny, nebo dobropisována a vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zákazníka. Smluvní pokutu uhradí Poskytovatel Zákazníkovi na základě faktury s termínem splatnosti 30 dní ode dne doručení.
8. Za snížení dostupnosti poskytované Služby se nepovažují případy kdy:
 - a) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy či z těchto Všeobecných podmínek nebo z obecně závazných právních předpisů České republiky,
 - b) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení subjektů veřejné správy (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoliv dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro poskytování sjednaných Služeb;

- c) 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. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují veškeré smluvně sjednané lhůty. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, exploze či sesuvy půdy.

VII. Hlášení poruch

1. Dohledové centrum slouží pro ohlašování poruch a předávání požadavků na servisní služby a zákaznickou podporu či součinnost Poskytovatele. Je dostupné nepřetržitě 24 hodin denně všechny dny v roce. Veškeré hovory uskutečněné prostřednictvím telefonních linek Dohledového centra jsou nahrávány. V případě nesrovnalostí týkajících se nahlášení poruchy Zákazníkem je rozhodující nahlášení poruchy zaznamenané na dispečerském záznamovém zařízení Dohledového centra.
2. Je-li Dohledové centrum v rámci Služby poskytováno, komunikuje Zákazník s Dohledovým centrem Poskytovatele formalizovaným způsobem. Používané formuláře jsou dvojjazyčné (česky a anglicky), vzory formulářů jsou Zákazníkovi k dispozici v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele. Forma komunikace mezi Zákazníkem a Dohledovým centrem Poskytovatele je stanovena ve Smlouvě.
3. Zákazník, v případě zjištění poruchy Služby, sdělí Poskytovateli své identifikační údaje, jméno zodpovědného zaměstnance Zákazníka, který hlášení zadal, telefonní číslo, číslo faxu, číslo poruchy (identifikace poruchy) dle evidence Zákazníka – volitelně, čas zjištění poruchy, seznam dotčených Služeb (kódy Služeb dle předávacího protokolu) a popis poruchy. Poskytovatel potvrdí, že obdržel a porozuměl hlášení o poruše.
4. Poskytovatel po vymezení poruchy ve své síti informuje Zákazníka o předpokládané příčině poruchy a předpokládané době odstranění poruchy. Poté Poskytovatel provede odstranění poruchy.
5. V případě, že dojde k překročení předpokládané doby odstranění poruchy nebo bylo na základě nových skutečností zjištěno, že doba potřebná pro odstranění poruchy bude delší, než bylo původně předpokládáno, informuje Poskytovatel o nových skutečnostech Zákazníka. Obsah zprávy koresponduje s původním hlášením o poruše, navíc jsou uvedeny následující údaje - vysvětlení důvodu prodloužení doby odstranění poruchy, předpokládané trvání prodloužení doby odstranění poruchy a v případě potřeby žádost o součinnost Zákazníka při odstranění poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrdí příjem opětovného hlášení o poruše.
6. Po odstranění poruchy informuje Poskytovatel Zákazníka o čase odstranění poruchy, době trvání poruchy a příčině poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrzuje přijetí hlášení o odstranění poruchy.

VIII. Cena, platební podmínky, úrok z prodlení

1. Za poskytování smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen platit Poskytovateli měsíční cenu, která je stanovena dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskytovatelem připočtena DPH dle platných právních předpisů.
2. Za zřízení smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou cenu za zřízení Služby, která je stanovena dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskytovatelem připočtena DPH dle platných právních předpisů.
3. Za jednorázovou cenu za zřízení Služby se pro účely těchto Všeobecných podmínek považuje rovněž cena za přenesení telefonního čísla či dalších identifikátorů Zákazníka, přičemž cena a podmínky tohoto přenesení je stanovena ve Smlouvě.
4. Jednorázovou cenu za zřízení Služby je Zákazník povinen uhradit bankovním převodem na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn tento daňový doklad vystavit ihned po podpisu příslušné Smlouvy s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.
5. Měsíční cenu je Zákazník povinen hradit bankovním převodem na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn tento daňový doklad vystavit vždy nejdříve k poslednímu kalendářnímu dni měsíce, ve kterém byla Služba poskytována s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.
6. Rozhodná doba pro počátek platby měsíční ceny počíná běžet dnem zahájení poskytování Služby. O zahájení poskytování Služby sepíší smluvní strany Předávací protokol, jehož součástí je datum zahájení poskytování Služby.
7. V případě, že příslušný daňový doklad neobsahuje sjednané náležitosti, je Zákazník oprávněn vrátit jej ve lhůtě splatnosti Poskytovateli k opravě nebo k doplnění. Vrácením daňového dokladu se zastaví běh lhůty jeho splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem, kdy je Zákazníkovi doručen opravený nebo doplněný daňový doklad.
8. V případě, že Zákazník nedodrží sjednaný termín splatnosti faktury – daňového dokladu, je Zákazník v prodlení a zaplatí ve prospěch Poskytovatele úrok z prodlení, jehož výše je v souladu s nařízením vlády ČR č. 163/2005 Sb., stanovena na roční úrokovou sazbu ve výši repo sazby stanovené Českou národní bankou, zvýšené o sedm procentních bodů, platné v první den příslušného kalendářního pololetí, v němž trvá prodlení příslušné smluvní strany, a to na základě daňového dokladu.

IX. Případy přerušení poskytování Služby, vyšší moc

1. Poskytovatel je oprávněn omezit, nebo přerušit poskytování Služby v případech, kdy Zákazník závažně poruší ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.
2. Poskytovatel smí přistoupit k omezení nebo přerušení poskytování Služby až po marném uplynutí lhůty, stanovené jím Zákazníkovi pro opatření k dodržení závazků, vyplývajících ze Smlouvy nebo Všeobecných podmínek. Lhůtu stanoví Poskytovatel v písemném oznámení, prokazatelně doručeném Zákazníkovi postupem dle článku IV těchto Všeobecných smluvních podmínek na jeho adresu.
3. Za závažné porušení závazků Zákazníka se považuje zejména:
 - a) nezaplacení ceny Služeb či jiného finančního plnění vztahujícího se ke Smlouvě ve stanovené lhůtě splatnosti,
 - b) úmyslné zkrácení smluvně stanovené platby Poskytovateli,
 - c) svévolná změna nebo poškození technického zařízení Poskytovatele instalovaného na straně zákaznického rozhraní,

- d) neumožnění přístupu zaměstnancům Poskytovatele ke koncovému zařízení instalovanému na straně Zákazníka, za předpokladu, že bude Zákazník Poskytovatelem předem o plánovaném vstupu informován a zaměstnanci se prokáží doklady o oprávnění ke vstupu k zařízení,
 - e) svévolné připojení neschváleného koncového zařízení ze strany Zákazníka,
 - f) neoznámení změny identifikačních údajů vztahujících se k osobě Zákazníka.
4. Poskytovatel neodpovídá za případné škody nebo újmu vzniklou Zákazníkovi v důsledku omezení nebo přerušení poskytování Služby podle tohoto čl. IX. Všeobecných podmínek.
 5. Omezení nebo přerušení poskytování Služby nezabavuje Zákazníka povinnosti uhradit doposud odebrané Služby od Poskytovatele.
 6. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případech, kdy je jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena nebo znemožněna objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předpovídat nebo jí zabránit (vyšší moc).

X. Ochrana obchodního tajemství, důvěrné informace

1. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni veškeré informace dle ustanovení § 271 Obchodního zákoníku a informace, které jsou předmětem obchodního tajemství, předané v jakékoliv podobě, vázající se k dané Smlouvě zachovávat v tajnosti a nejsou oprávněni je bez souhlasu druhé smluvní strany sdělovat třetím stranám.
2. Obchodní tajemství ve smyslu § 17 zákona Obchodního zákoníku tvoří veškeré skutečnosti obchodní, výrobní či technické povahy, související se společností Poskytovatele a Zákazníka, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, mají být podle vůle příslušné smluvní strany utajeny a příslušná smluvní strana odpovídajícím způsobem jejich utajení zajišťuje a které jsou předávány mezi smluvními stranami v pracovním styku a jsou takto označeny.
3. Důvěrnými informacemi ve smyslu § 271 Obchodního zákoníku se rozumí veškeré informace, které se Zákazník nebo Poskytovatel dozvěděl při plnění Smlouvy nebo v její souvislosti o druhé smluvní straně, jejich zákaznících, partnerech, zejména o projektech, zakázkách a další činnosti smluvní strany, její vnitřní strukturu, bezpečnostních režimech, stupních utajení a jiných zvláštních pravidlech, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny.
4. Poskytovatel a Zákazník jsou oprávněni všechny skutečnosti spadající do oblasti obchodního tajemství a důvěrné informace podle § 271 Obchodního zákoníku použít pouze pro činnosti související s přípravou a plněním dané Smlouvy, a nesmí je dále rozšiřovat nebo reprodukovat či zpřístupnit je třetí straně (s výjimkou zpřístupnění svým zaměstnancům, statutárním orgánům, jejich členům či prokuristům a svým subdodavatelům podílejícím se na plnění Smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvní straně v tomto odstavci, a to v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění Smlouvy. Smluvní strana je povinna předem poučit takovou třetí osobu o povinnosti utajovat takovéto důvěrné informace). Současně jsou Poskytovatel a Zákazník povinni zabezpečit, aby převzaté dokumenty, obsahující obchodní tajemství nebo důvěrné informace, byly řádně evidovány.
5. Povinnosti uvedené v bodech 1. až 4. tohoto článku Všeobecných podmínek nejsou Poskytovatelem či Zákazníkem porušeny, jestliže utajované skutečnosti:
 - a) byly písemným souhlasem druhé smluvní strany uvolněny od těchto omezení,
 - b) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než je zanedbání povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - c) jsou na vyžádání poskytnuty soudu, státnímu zastupitelství nebo věcně příslušnému správnímu orgánu na základě zákona, nebo je jejich zpřístupnění vyžadováno obecně závazným právním předpisem;
 - d) jsou na vyžádání poskytnuty auditorům nebo osobám, které poskytují poradenské služby bezprostředně související s danou Smlouvou.
6. Za porušení ochrany důvěrných informací ve smyslu tohoto článku Všeobecných podmínek se nepovažují situace, kdy jsou informace jakkoli vyplývající či související se smluvním vztahem založeným Smlouvou, sděleny mezi jednotlivými členy koncernu ve smyslu ustanovení § 66a Obchodního zákoníku (dále také jen „koncern“), kterého je Poskytovatel součástí. Případné sdělování důvěrných informací v rámci koncernu je nezbytně především pro výkon vnitřních auditů, které jsou v rámci koncernu jako mezinárodní skupiny pravidelně uskutečňovány.
7. Za porušení obchodního tajemství se nepovažuje vzájemné uvádění obchodní firmy smluvní strany jako reference v komerčních a marketingových materiálech.
8. Poskytnutí všech informací spadajících do oblasti obchodního tajemství nebo důvěrných informací nezakládá žádné právo na licenci, ochrannou známku nebo patent, právo užití nebo šíření autorského díla, ani jakékoliv jiné právo duševního nebo průmyslového vlastnictví. Informace, které mohou být zveřejněny kteroukoliv ze smluvních stran, a to za předpokladu udělení souhlasu druhé smluvní strany nebo způsobem, který je v souladu s danou Smlouvou, nebudou obsahovat žádné údaje, záruky, jistiny, ručení nebo stimuly jakéhokoliv druhu, které jsou v rozporu s právy ochranných známek, patentovými právy, autorskými právy nebo nějakými dalšími právy duševního vlastnictví zveřejňující strany nebo jejich dceřiných společností.
9. Budou-li informace, o nichž se Poskytovatel dozví nebo má dozvědět při plnění Smlouvy nebo v její souvislosti, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle Zákona o ochraně osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a je-li to nutné, včas písemně informovat Zákazníka o potřebě zajistit předepsané souhlasy subjektů Osobních údajů se zpracováním údajů.
10. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni při plnění předmětu smluvního vztahu postupovat se zabezpečením ochrany Osobních údajů, Provozních údajů a Lokalizačních údajů a důvěrností komunikací dle platných právních předpisů České republiky.

XI. Ochrana Osobních údajů, Provozních údajů a Lokalizačních údajů

1. Poskytovatel vede databázi obsahující aktuální a přesné Osobní údaje, Provozní údaje a Lokalizační údaje, které získal v souvislosti s plněním Smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytovaných Služeb s ohledem na ochranu Osobních údajů Zákazníka v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, a dále ochranu Provozních údajů a Lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služeb v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích.
3. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává Osobní údaje pro účely plnění Smlouvy, tedy zejména pro účely poskytování Služby, zajištění dostupnosti Služby, vyúčtování Služby, identifikace zneužití Služby.
4. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel může shromažďovat Osobní údaje dále k vydání tištěného i elektronického seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně dalších identifikačních prvků, a Osobní údaje Zákazníka jsou zpracovávány rovněž za tímto účelem.
5. Pokud je Zákazník fyzickou osobou, je povinen společně se Smlouvou předložit Poskytovateli svůj doklad totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní pas, v případě cizího státního příslušníka cestovní pas, povolení k pobytu) a to za účelem ověření jeho Osobních údajů uvedených ve smlouvě. Je-li vznik smluvního vztahu vyřizován poštou, je Zákazník povinen společně s vyplněnou Smlouvou zaslat kopii dokladu totožnosti. Kopii dokladu je možné zasílat se zakrytým obličejem. Zasláním kopie dokladu totožnosti Zákazník současně uděluje Poskytovateli souhlas ke zpracování svých Osobních údajů obsažených na zaslané kopii dokladu. Doba zpracování Osobních údajů, obsažených na zaslané kopii dokladu je doba nezbytně nutná k provedení kontroly údajů na smlouvě, nejdéle však do jednoho pracovního dne po zřízení Služby nebo zamítnutí zřízení Služby. Poté bude zaslaná kopie skartována. Poskytovatel si vyhrazuje právo neuzavřít Smlouvu, pokud nejsou Osobní údaje dle tohoto odstavce těchto Všeobecných podmínek ověřeny nebo jsou v rozporu s údaji ve Smlouvě uváděnými.
6. Zákazník dále Poskytovateli uděluje souhlas se zpracováním Osobních údajů, Provozních údajů a Lokalizačních údajů v rozsahu, ve kterém byly poskytnuty po dobu trvání Smlouvy dále za účelem vydání seznamu účastníků.
7. Poskytovatel zpracovává poskytnuté Osobní údaje manuálně i automatizovanými systémy, zejména prostřednictvím databázových informačních systémů. Osobní údaje jsou zpracovávány zaměstnanci Poskytovatele a dalšími osobami uvedenými v tomto článku XI. Poskytovatel pro zpracování Osobních údajů využívá databázových systémů členů koncernu, které mohou být umístěné mimo území České republiky, avšak nikoliv mimo Evropskou Unii, Zákazník tímto uděluje Poskytovateli souhlas s poskytnutím Osobních údajů v nezbytném rozsahu členům koncernu jako zpracovatelům, případně jako členům mezinárodních projektových týmů.
8. Poskytnuté Osobní údaje budou zpracovávány a uchovávány po dobu platnosti Smlouvy a dále po dobu nezbytně nutnou i po ukončení jejich platnosti, v souladu se zákonnými povinnostmi archivace.
9. Zákazník je oprávněn vyslovit svůj nesouhlas se zpracováním Osobních údajů dle odst. 6 tohoto článku XI Všeobecných podmínek, a to v příslušné Smlouvě.
10. Zákazník má právo na informace o Osobních údajích, které Poskytovatel zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 Zákona o ochraně osobních údajů, Zjistí-li Zákazník, že Poskytovatel zpracovává Osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má Zákazník právo požádat Poskytovatele o vysvětlení, případně o odstranění takového stavu, zejména o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci, a to tak, že kontaktuje Právní a reklamační oddělení Poskytovatele. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Zákazníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má Zákazník právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů, a to i přímo.
11. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel má právo zpracovávat Provozní údaje nezbytné pro vyúčtování ceny za Službu poskytnutou do konce doby, během níž může být úhrada vymáhána.
12. Zákazník bere na vědomí, že provozovatelé sítí a poskytovatelé služeb elektronických komunikací si mohou vzájemně předávat v nezbytném rozsahu data související s poskytováním Služby, zejména údaje o účastnících spojení, pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací. Vznikla-li Zákazníkovi v důsledku vadného zpracování Osobních údajů jiná než majetková újma, je oprávněn se domáhat náhrady této újmy v souladu s § 13 Občanského zákoníku.
13. Zákazník bere na vědomí, že zpráva a s ní spojené údaje, které si vyměňuje nebo přenáší s kontaktním místem Poskytovatele, mohou být ze strany Poskytovatele monitorovány, a to výhradně pro účely zajištění důkazu o uskutečněné transakci a vnitřní kontroly poskytovaných Služeb. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence. Zákazník uděluje k danému monitorování souhlas. Záznamy z monitorování budou uchovávány maximálně po dobu, po kterou by pochybnosti o realizované transakci mohly mít negativní právní důsledky pro Zákazníka či Poskytovatele.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.
2. Zákazník souhlasí s náhradou případných nezákonných, neplatných nebo nevynutitelných ustanovení dané Smlouvy takovými ustanoveními, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Smlouvy.
3. V případě, že dojde k rozporu mezi Všeobecnými podmínkami a ustanoveními Smlouvy včetně jejích příloh (bez Všeobecných podmínek) na straně jedné a textem Všeobecných podmínek na straně druhé, mají přednost ustanovení dané Smlouvy včetně jejích příloh (bez Všeobecných podmínek).
4. Veškeré majetkové spory, které vzniknou z řádně sjednaného smluvního vztahu a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním smluvních stran, budou předloženy k rozhodnutí Rozhodčímu soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky. Rozhodčí řízení se bude konat v Praze a bude vedeno podle platného Řádu výše uvedeného Rozhodčího soudu. Návrh na zahájení rozhodčího řízení je oprávněna podat kterákoliv ze smluvních stran.
5. Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1.7.2012.

Příloha č. 1

Ing. Michal Hátle, CSc.
Předseda představenstva T Systems Czech Republic a.s.

Ing. Lenka Kališová, CSc.
Členka představenstva T Systems Czech Republic a.s.

15.11.2015

Příloha č. 4

Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA)

V rámci SLA budou služby poskytovány na této úrovni:

Poskytovatel zajistí **dobu změny rozsahu služeb** a **dostupnost služby** tak, jak je dále uvedeno v této příloze. Při zajišťování úrovně stanovených služeb nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty vzniklé v důsledku nedodržení povinností součinnosti ze strany VZP ČR

1. Doba změny rozsahu služeb

- 1.1. Doba pro změnu rozsahu služeb se považuje za zahájenou okamžikem uzavření Objednávky v souladu s Čl. III., odst. 3.2 této smlouvy. Poskytovatel provede změnu rozsahu služeb do 60 dní, nedohodnou-li se smluvní strany v Objednávce jinak. Nelze-li provést změnu rozsahu služeb v uvedené lhůtě, je Poskytovatel povinen takovou skutečnost s detailním popisem konkrétních důvodů písemně sdělit VZP ČR, a to do 10 dnů od obdržení návrhu Objednávky obsahující požadavek na změnu rozsahu služeb. Poskytovatel je povinen, je-li to technicky možné, navrhnout náhradní způsob řešení požadavku VZP ČR, a to včetně návrhu doby realizace požadované změny rozsahu služeb.

V takovém případě se oprávněné osoby smluvních stran (Příloha č.5) dohodnou na úpravě termínů a řešení změny rozsahu služeb, aniž by byl Poskytovatel v prodlení s plněním svých povinností.

- 1.2. Doba pro změnu rozsahu služeb končí okamžikem, kdy je VZP ČR schopna a oprávněna příslušnou službu v plném rozsahu využívat v souladu s Objednávkou.
- 1.3. Nemůže-li být doba změny rozsahu služeb dodržena z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti VZP ČR, musí Poskytovatel na neposkytnutí součinnosti VZP ČR písemně upozornit včetně uvedení důsledků neposkytnutí této součinnosti.

2. Dostupnost služby, doba odezvy

Poskytovatel garantuje zaručenou **měsíční dostupnost služby** a **maximální dobu odezvy**.

- 2.1. Měsíční dostupnost = $(HM-HP)/HM \times 100$ [%],

kde HM je celkový počet hodin ve sledovaném měsíci, HP je součet všech dob trvání závady dané přípojky ve sledovaném měsíci, po které byla služba nedostupná z důvodů na straně poskytovatele. Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se do dostupnosti pouze ta část závady, která proběhla ve sledovaném kalendářním měsíci.

Pro **měsíční dostupnost 99,5%** je maximální délka poruchy 6 hodin během kalendářního měsíce (jednotlivé poruchy se sčítají).

- 2.2. Nahlášení závady, doba odezvy:

Nahlášení závady na Service Desk Poskytovatele se řídí následujícím postupem:

VZP ČR nahlásí označení přípojky (identifikační číslo), svoji identifikaci (osoba, telefonní číslo), uvede údaje o závadě (stav napájení, kabelů a koncového zařízení) odsouhlasí čas začátku závady s operátorem poskytovatele.

Operátor Poskytovatele ohlásí svoji identifikaci, potvrdí převzetí závady od zadavatele, se zadavatelem odsouhlasí čas začátku závady. Do 60 minut od nahlášení závady odešle mail s identifikačním číslem závady, jménem operátora, s odsouhlaseným začátkem závady, příčinou výpadku, opatřením podniknutým k opravě závady a předpokládaným časem ukončení (odstranění) závady oprávněnému zástupci zadavatele.

- 2.3. Poskytovatel bude měřit měsíční dostupnost, vést prokazatelným způsobem evidenci o měření a zpracovávat výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň dostupnosti. Poskytovatel zajistí úplnost, správnost a pravdivost evidence pro pozdější kontrolu, kdy zadavatel projeví oprávněné pochybnosti o kvalitě poskytovaných služeb. Zadavatel je oprávněn provádět vlastní nezávislé měření dostupnosti, k čemuž Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost.
3. Do patnácti dnů od konce každého kalendářního měsíce předá Poskytovatel VZP ČR (email) přehled o plnění SLA v právě uplynulém kalendářním měsíci. Součástí tohoto přehledu bude výpočet smluvních pokut uplatnitelných v důsledku nedodržení dostupnosti a nedodržení doby změny rozsahu služeb.

Příloha č. 5

Vzor Objednávky:

Objednávka služeb

uzavřená v souladu a na základě dále uvedené Smlouvy

	Poskytovatel	Zákazník
Číslo Objednávky		
Číslo Smlouvy, dle které je Objednávka uzavřena		
Garant Objednávky		
Typ objednávky:	Zřízení služby	

Smluvní strany

	Poskytovatel	Zákazník
Název společnosti:	T-Systems Czech Republic a.s.	
Společnost zapsána v Obchodním rejstříku	Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 3938	
Sídlo společnosti	Na Pankráci 1685/17-19, 140 21 Praha 4	
Zastoupena	Janem Drbohlavem, MBA Vice Presidentem Services and Production na základě plné moci	
IČ	61059382	
DIČ	CZ61059382	
Kontaktní osoba		
Telefon		
E-mail		
Fax	236 099 999	
Adresa pro doručování *)		
Bankovní spojení	Česká spořitelna, a.s.	
Číslo účtu	994404-242097001/0800	
IBAN	CZ17 0800 99440402 4209 7001	
BIC	GIBACZPX	

*) vyplňuje se pouze, je-li jiná než sídlo společnosti

Předmět plnění této Objednávky je popsán v jednotlivých technických specifikacích, které tvoří přílohy této Objednávky (dále jen „specifikace“).

Tato Objednávka je platná a účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

Objednávka se uzavírá na základě a v souladu se Smlouvou, jejíž číslo je uvedeno v úvodu Objednávky. Ve vztahu ke službám elektronických komunikací se tato Objednávka řídí rovněž Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele (dále jen „VOP“).

Objednávka byla sepsána ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží 1 stejnopis.

Seznam příloh

Přílohy Objednávky tvoří specifikace služby

Každá strana všech příloh musí být parafována zástupci obou stran.

V _____ dne ____ . ____ . _____

V _____ dne ____ . ____ . _____

.....
T-Systems Czech Republic a.s.

Hand

Janem Drbohlavem, MBA
Vice Presidentem Services and Production
na základě plné moci

.....
Za T-Systems Czech Republic a.s.
schválil
Ing. Michal Hátle, CSc.
předseda představenstva

Příloha objednávky – Specifikace služby Optical Channel č. 1

Číslo smlouvy (Poskytovatel):	
Číslo Objednávky/Změnové objednávky, jejíž je tato Specifikace přílohou (Poskytovatel):	
Číslo zakázky/WBS (Poskytovatel):	

Datum zahájení poskytování Služby ¹⁾	
Doba poskytování Služby	<input type="checkbox"/> Doba neurčitá <input type="checkbox"/> Doba určitá, měsíců od zřízení Služby <input type="checkbox"/> Automatická prolongace ²⁾

¹⁾ Datum zahájení poskytování Služby udává nejzazší datum zahájení poskytování Služby.

²⁾ Automatická prolongace - v případě, že alespoň ve lhůtě 3 měsíce před uplynutím doby určité, na kterou je poskytování dotčené služby sjednáno, neoznámí jedna smluvní strana druhé smluvní straně, že chce poskytování služby ukončit, mění se doba trvání poskytování služby na dobu neurčitou.

Specifikace a parametry služby

Místo připojení - Koncový bod A

Název organizace	
Ulice	
č.p./č.o.	
Obec	
PSČ	
Patro	
Místnost	
Konektor	Optical-SC/PC
Pozice (port)	

Místo připojení - Koncový bod B

Název organizace	
Ulice	
č.p./č.o.	
Obec	
PSČ	
Patro	
Místnost	
Konektor	Optical-SC/PC
Pozice (port)	

1/2011

Parametry služby

Typ přenosu dle ITU-T	G.652 (Dark Fibre)
Vlnová délka [nm] ³⁾	
Požadovaný maximální útlum trasy [dB]	
Kvalita služby (SLA)	Standard – měsíční dostupnost 99,6%

3) vyplňuje se pouze při typu přenosu G.694.1 a G-694.2

Cena

Jednorázová cena za zřízení služby v Kč bez DPH	Celková měsíční cena služby v Kč bez DPH

Poznámky

--

Kontakty

	Jméno a příjmení	Telefon	Email	Fax

Oprávněné osoby

	VZP ČR	Poskytovatel
Jednání o uzavření Objednávky	Osoby uvedené v Čl. X, odst.10.3 této smlouvy	<p>████████████████████ r</p> <p>████████████████████ CZ,</p> <p>████████████████████</p> <p>████████████████████ Head of Local Public & Healthcare</p> <p>email: h █████████████████████ CZ,</p> <p>tel: + █████████████████████</p> <p>+ █████████████████████</p>
Podpisování Objednávek	Osoby uvedené v Čl. X, odst.10.3 této smlouvy	Představenstvo v souladu se zápisem v obchodním rejstříku, popřípadě zaměstnanec na základě plné moci společně s jedním členem představenstva jako schvalujícím.
Podpisování akceptačních protokolů	Osoby uvedené v Čl. X, odst.10.3 této smlouvy	Zaměstnanec pověřený předáním služby