



2020005422

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a ustanovení § 2586 a násl. Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, uzavřená mezi níže uvedenými smluvními stranami

Jméno: **Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace**  
Sídlo: Kamenice 798/1d, 625 00 Brno  
Jednající: MUDr. Hana Albrechtová, ředitelka  
Kontaktní osoba: [REDACTED]  
IČ: 00346292  
DIČ: CZ00346292  
Zápis v OR: Krajský soud v Brně sp. zn. Pr 1245  
Bankovní spojení (číslo účtu): [REDACTED]

(dále jen „**objednatel**“)

a

Jméno: **T-Mobile Czech Republic a.s.**  
Sídlo: Tomíčková 2144/1, Praha 4, 148 00  
Jednající: Ing. Luboš Lukášik, MBA, LL.M a Ing. Jaromír Červinka, na základě pověření  
IČ: 64949681  
DIČ: CZ64949681  
Zápis v OR: Městský soud v Praze, sp. Zn. B 3787  
Bankovní spojení (číslo účtu): [REDACTED]

(dále jen „**zhotovitel**“)

### Článek I. Předmět plnění

- 1.1. Předmětem plnění této smlouvy se rozumí poskytování služeb elektronických komunikací formou virtuální privátní sítě za účelem datového propojení pracovišť zadavatele, a to dle bližší specifikace, která je jako příloha č. 1 nedílnou součástí této smlouvy.
- 1.2. Součástí závazku zhotovitele podle čl. 1.1. této smlouvy je výpůjčka souboru koncového technického zařízení, určeného ke komunikaci v rámci příslušné sítě a nezbytného k zapojení příslušných pracovišť zadavatele do této sítě, a to po celou dobu trvání této smlouvy.
- 1.3. Součástí závazku zhotovitele podle čl. 1.1. této smlouvy je rovněž poskytnutí licence k užívání počítačových programů, umožňujících provoz příslušné sítě, a to po celou dobu trvání této smlouvy.
- 1.4. Součástí závazku zhotovitele podle čl. 1.1. této smlouvy je také technická podpora technického zařízení podle čl. 1.2. této smlouvy a počítačových programů podle čl. 1.3. této smlouvy, a to v rozsahu nezbytně nutném k řádnému provozování a užívání virtuální privátní sítě podle čl. 1.1. této smlouvy. Technickou podporou se přitom pro účely této smlouvy rozumí zejména:
  - a) odstraňování závad na příslušném technickém zařízení a počítačových programech,
  - b) průběžné aktualizace příslušných počítačových programů, a
  - c) odborné poradenství, spojené s provozováním a užíváním příslušné virtuální privátní sítě.

- 1.5. Objednatel je oprávněn jednostranně omezit rozsah plnění zhotovitele, a to v rozsahu až 9-ti pracovišť, zvláště označených pro tento účel v seznamu příslušných pracovišť, který je jako příloha č. 2 nedílnou součástí této smlouvy. Toto oprávnění objednatele má povahu tzv. vyhrazené změny závazku ve smyslu ustanovení § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a výhrady analogicky dle ustanovení § 2157 občanského zákoníku a objednatel je oprávněn ji uplatnit u zhotovitele svým jednostranným písemným jednáním, kdykoliv během trvání této smlouvy s tím, že objednatel tak může učinit jednorázově i postupně. Toto právní jednání objednatele nabývá účinnosti vždy uplynutím jednoho měsíce od jeho doručení zhotoviteli.
- 1.6. Objednatel si dále vyhrazuje možnost použití tzv. jednacímho řízení bez uveřejnění za účelem uzavření dodatku k této smlouvě o poskytnutí nových služeb dle čl. 1.1. této smlouvy. Novými službami se přitom pro účely této smlouvy rozumí datové propojení dalších až 10-ti nových pracovišť objednatele, jejichž výčet a předpokládaná doba realizace tohoto propojení je obsažena v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy. Stane se tak přitom za technických podmínek, totožných s podmínkami propojení dosavadních pracovišť ve stejném katastrálním území. Toto ujednání má povahu tzv. vyhrazené změny závazku ve smyslu ustanovení § 100 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů.

## **Článek II. Doba plnění**

- 2.1. Zhotovitel je povinen zprovoznit příslušnou virtuální privátní síť, včetně její instalace, uvedení do provozu a zaškolení obsluhy, nejpozději do 3 měsíců ode dne účinnosti této smlouvy.
- 2.2. Závazek zhotovitele podle čl. 1.1. této smlouvy se přitom považuje za splněný po provedení všech činností, spojených se zprovozněním příslušné sítě, dnem jejího předání a převzetí formou písemného předávacího protokolu, podepsaného oběma smluvními stranami. Součástí tohoto předávacího protokolu musí být také technická a výkresová dokumentace konečného řešení příslušné sítě.
- 2.3. Obě strany se dohodly, že postupné zprovoznění příslušné virtuální sítě se nepřipouští.
- 2.4. Zhotovitel tímto bere na vědomí, že případné prodlení se splněním jeho závazku ke zprovoznění příslušné virtuální privátní sítě ve lhůtě podle čl. 2.1. této smlouvy (nefunkčnost datového a hlasového propojení pracovišť objednatele) může vážným způsobem ohrozit plnění úkolů integrovaného záchranného systému v části, týkající se při poskytování přednemocniční neodkladné péče, a tedy i zdraví životy klientů objednatele.
- 2.5. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Závazek zhotovitele podle čl. 1.1. této smlouvy přitom bude plněn po celou dobu trvání této smlouvy nepřetržitě 24 hodin denně a 7 dnů v týdnu.

## **Článek III. Cena**

- 3.1. Objednatel se zavazuje platit zhotoviteli za jeho služby podle čl. 1.1. této smlouvy měsíční paušální cenu ve výši **124.970,- Kč bez DPH (151.213,70 s DPH 21%)**. Tato částka je přitom součtem dílčích měsíčních paušálních cen příslušných služeb, stanovených pro každé pracoviště objednatele zadavatele podle přílohy č. 3 k této smlouvě zvláště.
- 3.2. Součástí ceny podle čl. 3.1. této smlouvy je náhrada veškerých nákladů, vynaložených zhotovitelem na služby podle čl. 1.1. této smlouvy, a daň z přidané hodnoty ve výši dle zákona.
- 3.3. V závislosti na případné inflaci se paušální cena služby zvyšuje o částku odpovídající míře této inflace, jak bude vyhlášována příslušným orgánem veřejné správy, a to vždy jednostranným písemným opatřením zhotovitele a s účinností k 1. 1. následujícího kalendářního roku. Objednatel

se zavazuje toto opatření respektovat jako nedílnou součást této smlouvy. Poprvé se tak může stát k 1. 1. 2025.

- 3.4. Obě strany se dohodly, že paušální cena podle čl. 3.1 této smlouvy se snižuje v závislosti na uplatnění výhrady podle čl. 1.5. této smlouvy, a to počínaje dnem účinnosti této výhrady.

#### Článek IV. Platební podmínky a fakturace

- 4.1. Cena podle čl. 3.1. této smlouvy je splatná vždy po skončení příslušného kalendářního měsíce za celý tento měsíc ve lhůtě do 30-ti dnů od doručení jejího písemného vyúčtování (faktury).
- 4.2. Fakturační adresou je sídlo objednatele dle záhlaví této smlouvy.
- 4.3. Faktura bude obsahovat náležitosti daňového dokladu předepsané zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a toto číslo veřejné zakázky, ke které se smlouvy vztahuje **P20V00000720**.

#### Článek V. Záruční podmínky

- 5.1. Zhotovitel odpovídá za to, že poskytnuté služby budou mít vlastnosti zabezpečující řádné využití služeb objednatelem. Pokud nejsou parametry kvality služeb výslovně uvedeny v této smlouvě, služby elektronických komunikací budou poskytovány v kvalitě vymezené obecně závaznými předpisy, případně na úrovni odpovídající běžnému standardu kvality obdobných služeb při zachování odborné péče zhotovitele.
- 5.2. Objednatel je povinen při zjištěné nefunkčnosti (poruše nebo závadě) podat zprávu zhotoviteli bez zbytečných odkladů poté, kdy poruchu nebo závadu zjistil. V případě, že zhotovitel obdrží od objednatele takovou reklamaci služeb (telefonicky, e-mailem), je povinen bez zbytečného odkladu zahájit řešení reklamace.
- 5.3. K zajištění maximální dostupnosti datového propojení bude garantováno:
- a) nepřetržitý dohled nad WAN sítí až po koncové zařízení,
  - b) připojení do požadovaných pracovišť na fyzické vrstvě hlavní a záložní linky musí být realizováno na nezávislých prostředcích (hlavní a záložní linky), specifikovaných v příloze č. 1 technické specifikaci,
  - c) v případě nedostupnosti hlavní linky zhotovitele na jakémkoliv pracovišti bude ze strany objednatele akceptován provoz pouze na záložní lince zhotovitele v maximální délce 12 hodin jednoho výpadku, a to maximálně 4 x za kalendářní měsíc. Jinak je považována tato služba za nedostupnou (jde o nedodržení garantované měsíční nedostupnosti) a bude postupováno podle čl. VI. Smluvní sankce. Při přechodu na záložní linku musí zhotovitel předat uživateli informaci o této skutečnosti prostřednictvím SMS nebo e-mailu do 15 minut.

|                                            | Měrná jednotka | Hodnota     |                    |
|--------------------------------------------|----------------|-------------|--------------------|
|                                            |                | centrála    | ostatní pracoviště |
| Garantovaná měsíční dostupnost služeb      | %              | 99,9        | 99,6               |
| Max. délka poruchy hlavní/záložní přípojky | hodiny         | 12          |                    |
| Doba odezvy                                | minuty         | 15          |                    |
| Doby pokrytí                               | -              | nepřetržitě |                    |

Garantovaná měsíční dostupnost služby odpovídající úrovni 99,9 % (v případě centrály), resp. 99,6 % (v případě ostatních pracovišť) a vyšší bude považována za nepřetržitě poskytování služeb elektronických komunikací.

#### Článek VI.

### **Smluvní sankce**

- 6.1. Pro případ prodlení zhotovitele se zprovozněním příslušné virtuální privátní sítě ve lhůtě podle čl. 2.1. této smlouvy se zhotovitel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 25.000,- Kč za každý započatý den tohoto prodlení. Uplatněním nároku na tuto smluvní pokutu není dotčeno právo objednatele požadovat náhradu škody v plné výši.
- 6.2. Pro případ porušení povinnosti zhotovitele k zajištění garantované měsíční dostupnosti jeho služeb v rozsahu dle čl. 5.3. této smlouvy na pracovišti, označeném v příloze č. 3 jako centrální, se zhotovitel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každou započatou hodinu tohoto porušení, a na ostatních pracovištích ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu tohoto porušení. Uplatněním nároku na tuto smluvní pokutu není dotčeno právo objednatele požadovat náhradu škody v plné výši.
- 6.3. Pro případ porušení povinnosti zhotovitele k zajištění jiné než garantované měsíční dostupnosti jeho služeb podle čl. 5.3. této smlouvy se zhotovitel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu tohoto porušení. Uplatněním nároku na tuto smluvní pokutu není dotčeno právo objednatele požadovat náhradu škody v částce převyšující smluvní pokutu.
- 6.4. Pro případ porušení povinnosti zhotovitele k zajištění dostupnosti jeho služeb v rozsahu dle čl. 5.3. této smlouvy se navíc poměrně snižuje paušální cena těchto služeb podle čl. 3.1. této smlouvy.
- 6.5. V případě prodlení objednatele se zaplacením ceny služby v dohodnutých termínech a výši, může zhotovitel uplatnit úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den prodlení.

### **Článek VII. Ukončení smluvního vztahu**

- 7.1. Tuto smlouvu lze změnit nebo zrušit jinou písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 7.2. V případě prodlení uchazeče se zprovozněním příslušné virtuální privátní sítě ve lhůtě podle čl. 2.1. této smlouvy a v případě porušení povinnosti zhotovitele k zajištění garantované dostupnosti služeb podle čl. 5.3. této smlouvy o víc, než 1 den, bude zadavatel oprávněn odstoupit od příslušné smlouvy.
- 7.3. Tuto smlouvu lze jednostranně vypovědět, a to i bez udání důvodu. Objednatel může smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou tři měsíců, která běží ode dne následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel může smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 9 měsíců, která běží ode dne následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Smluvní strany tak mohou učinit nejdříve po uplynutí 4 let ode dne účinnosti smlouvy. Výpovědi nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran, která vzniknou do ukončení smluvního vztahu. Smluvní strany jsou povinny ve stanovené výpovědní době provést vzájemné vyrovnání, přičemž objednatel je povinen uhradit zhotoviteli zůstatkovou účetní hodnotu infrastruktury, jejíž instalace zhotovitel provedl v souvislosti se zahájením poskytování služeb.

### **Článek VIII. Závěrečná ustanovení**

- 8.1. Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní poměry účastníků kogentními ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb. a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 8.2. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech o poměrech objednatele, jeho klientů, jeho zaměstnanců a dalších osob, s nimiž se při plnění povinností podle této smlouvy seznámí.

- 8.3. Tuto smlouvu lze změnit nebo doplnit pouze jinou písemnou dohodou obou smluvních stran, a to formou číslovaných písemných dodatků.
- 8.4. Tato smlouva se uzavírá v souladu s ustanoveními Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti **T-Mobile Czech Republic a.s.** (dále jen „Všeobecné podmínky“), které jsou nedílnou součástí této smlouvy jako její Příloha č. 4. Podmínky poskytování služeb neupravené touto smlouvou se řídí Všeobecnými podmínkami, ve znění účinném ke dni poskytnutí služby. Tato smlouva se Všeobecnými podmínkami řídí jen v případech, které nebudou objednatel znevýhodňovat. V případě rozporu Všeobecných podmínek s touto smlouvou, mají ustanovení této smlouvy přednost.
- 8.5. Tato smlouva se uzavírá na základě návrhu na její uzavření ze strany objednatele. Předpokladem uzavření této smlouvy je její písemná forma a dohoda o jejích podstatných náležitostech, čímž se rozumí celý obsah této smlouvy, jak je uveden v čl. 1.1. až 8.9. této smlouvy. Objednatel přitom předem vylučuje přijetí tohoto návrhu s dodatkem nebo odchylkou ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 3 občanského zákoníku.
- 8.6. Zhotovitel uděluje objednateli svůj výslovný souhlas se zveřejněním podmínek této smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů (zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění).
- 8.7. Tato smlouva bude uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění v registru smluv (ISRS) včetně uvedení metadat provede objednatel.
- 8.8. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle čl. 8.7. této smlouvy.
- 8.9. Dáno ve dvou originálních písemných vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

V Brně dne 21-08-2020

Za objednatele:

Zdravotnická záchranná služba  
Jihomoravského území  
Kamenice 798/11, 602 00 Brno  
2

MUDr. Hana Albrechtová  
ředitelka

V Praze dne 17.8.2020

Za zhotovitele:



T-Mobile Czech Republic a.s.  
Tomičkova 2144/1  
148 00 Praha 4  
IČO: 250 10 691, DIČ CZ64945081

Ing. Luboš Lukášik, MBA, LL.M.  
Manažer CE/LE segmentu

V Praze dne 17.8.2020

Ing. Jaromír Červinka  
Manažer prodeje státní správě

- Příloha č. 1 Technická specifikace  
Příloha č. 2 Seznam pracovišť pro účely omezení/rozšíření sítě  
Příloha č. 3 Ceník  
Příloha č. 4 Všeobecné obchodní podmínky zhotovitele



... o lidech a pro lidi ...

2020

# Technická specifikace zakázky



Zdravotnická záchranná služba  
Jihomoravského kraje, p.o.  
Kamenice 798/1d, 625 00 Brno  
IČ: 00346292



## Obsah

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Obsah .....                                                   | 1  |
| 1. Předmět plnění .....                                       | 2  |
| 2. Místo plnění .....                                         | 2  |
| 3. Požadované vlastnosti WAN VPN sítě .....                   | 2  |
| 3.1 Obecné požadavky na WAN VPN síť .....                     | 2  |
| 3.2 Požadavky na zajištění QoS parametrů WAN VPN služby ..... | 5  |
| 4. Požadavky na vlastnosti a parametry .....                  | 7  |
| 4.1 Centrální pracoviště: .....                               | 7  |
| 4.2 Ostatní pracoviště: .....                                 | 8  |
| 5. Tabulka požadovaných rychlostí .....                       | 9  |
| 6. Správa, servis a monitoring WAN VPN sítě .....             | 10 |
| 7. Seznam zkratk a pojmů .....                                | 11 |

## 1. Předmět plnění

Předmětem plnění veřejné zakázky je vybudování rozlehlé Virtuální Privátní Sítě (dále jen WAN VPN) pro Zdravotnickou záchrannou službu Jihomoravského kraje, p.o. (dále jen Zadavatele). WAN VPN má za úkol bezpečně propojit lokální počítačové sítě (LAN) pracovišť do sítě WAN (any-to-any nezávislost na centrálním pracovišti), na základě plnohodnotného protokolu IP bez omezení přenášených služeb (včetně šifrovaného a multicast provozu) realizované v síti poskytovatele. WAN VPN síť účastníka bude vybudována na technologii MPLS (Multi Protocol Label Switching) se zabezpečením zvýšené dostupnosti služby na vybraných pracovištích účastníka, pomocí vybudování technologicky nezávislého záložního řešení a s podporou definování QoS pro prioritizaci definovaných datových aplikací včetně již realizované IP telefonie. Konkrétní vlastnosti a technické požadavky na WAN VPN jsou uvedeny níže.

Součástí předmětu plnění veřejné zakázky je požadavek Zadavatele na zajištění kompatibility a otevřenosti WAN VPN sítě pro již existující subsystémy Zadavatele (IP telefonie, Videosystémy, Informační systémy apod.).

## 2. Místo plnění

Místem plnění veřejné zakázky je území Jihomoravského kraje. Seznam připojovaných pracovišť je uveden v kapitole 5. a může být v průběhu trvání smlouvy měněn dle požadavků zadavatele. V případě nového požadavku na další pracoviště bude Dodavatelem vytvořena nabídka v kontextu této specifikace. Zadavatel si vyhrazuje právo v průběhu trvání služby, mít možnost zrušení pracoviště. Zrušení je pak omezeno maximálně na 50% pracovišť z celkového počátečního stavu.

## 3. Požadované vlastnosti WAN VPN sítě.

### 3.1 Obecné požadavky na WAN VPN síť

Zadavatel požaduje následující minimální vlastnosti WAN VPN sítě:

| č. | Podmínka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <p>Minimální vlastnosti WAN VPN sítě:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) V rámci jednotlivých pracovišť Zadavatele bude vybudováno zabezpečené připojení do jednotné WAN VPN sítě s odpovídajícími parametry a vlastnostmi uvedených v požadavcích Zadavatele v kapitole 5.</li> <li>b) Poskytovatel musí disponovat páteří datovou sítí fungující na protokolu MPLS (Multi Protocol Label Switching), nad kterou vybuduje pro zadavatele jeho vlastní MPLS WAN VPN síť. Hraniční PE routery MPLS sítě (PE = Provider Edge) budou umístěny v uzlech sítě Poskytovatele a na pracovištích Zadavatele budou umístěny koncová zařízení Poskytovatele služby CE routery (Customer Edge), na jejichž LAN Ethernetovém rozhraní bude předávána služba Zadavateli.</li> <li>c) Poskytovatel musí garantovat Zadavateli zabezpečenou WAN VPN určenou pouze pro Zadavatele bez možnosti zneužití jiným subjektem.</li> <li>d) Zadavatel disponuje vlastním adresním plánem IP adresace sítě unicast/multicast. Zadavatel je správcem tohoto adresního plánu WAN VPN. Požadavkem Zadavatele je, aby poskytovatel tento adresní plán dodržel v rámci návrhu designu WAN VPN sítě Zadavatele. Zadavatel využívá pro LAN pracoviště adresní prostor z rozsahu privátních adres (neveřejné adresy). IP adresy, které bude poskytovatel potřebovat nad rámec stávajícího adresního plánu, musí být konzultovány a schváleny Zadavatelem.</li> </ul> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>e) Pracoviště Zadavatele budou připojeny do vybudované WAN VPN sítě přístupovými linkami s garantovanou přenosovou kapacitou pro oba směry komunikace (symetrické linky, pokud není uvedeno jinak) minimálně ve výši požadavku zadavatele v kapitole 5. zadávací dokumentace.</p> <p>f) Služba WAN VPN bude ukončena na jednotlivých pracovištích Zadavatele na koncových zařízeních CE (koncových zařízeních), která budou ve vlastnictví Poskytovatele.</p> <p>g) Hlavní i záložní linka na pracovišti Zadavatele, bude mít samostatné koncové zařízení.</p> <p>h) Koncová zařízení Poskytovatele služby WAN VPN sítě, budou na pracovištích Zadavatele umístěna ve stávajících místnostech/datových rozvaděcích. Zadavatel odpovídá za zpřístupnění prostoru v místě instalace a za přivedení napájení pro koncová zařízení Poskytovatele (včetně odpovědnosti za zálohování napájení).</p> <p>i) Koncová zařízení budou umožňovat konfiguraci předávacího Ethernet rozhraní do pracoviště ve funkci VLAN Trunk. Na takovém rozhraní bude možné pomocí technologie VLAN již na koncovém zařízení poskytovatele rozdělit například administrativní síť od IP telefonní sítě apod.</p> <p>j) Poskytovatel bude zajišťovat v rámci služby WAN VPN konfigurace a konfigurační správu koncových zařízení umístěných na pracovištích Zadavatele, včetně servisu 24x7x365.</p> <p>k) Zadavatel požaduje, aby Poskytovatel udržoval centrální aktuální databázi konfigurací koncových zařízení (configuration management). Pro případ zajištění kontinuity služby.</p> <p>l) Zadavatel požaduje, aby takto vybudovaná WAN VPN síť byla kompatibilní pro již existující systém IP telefonie, založené na technologii Siemens a Videokonferencí (Cisco) a zároveň otevřená pro další rozšiřování a začleňování nových komunikačních systémů v síti Zadavatele.</p> <p>m) Pro každé pracoviště je vyhrazeno v rámci adresního plánu několik sítí a subsítí (administrativní síť, IPT, Technologická apod.). Poskytovatel tak musí zajistit směrování všech potřebných sítí a subsítí, jak do, tak z pracoviště včetně konfigurace záložních cest. Stejný požadavek v nastavení směrování bude i v případě externích sítí nebo komunikační infrastruktury Zadavatele připojených na daném pracovišti.</p> <p>n) WAN VPN síť musí umožňovat budoucí implementaci multicastu. V rámci WAN VPN sítě Zadavatele se bude jednat hlavně o provoz monitorovacích kamerových systémů dostupných v rámci WAN VPN. Zadavatel vyžaduje, aby dodaná koncová zařízení WAN VPN již umožňovala směrování multicastu. Vlastní implementace multicast provozu bude implementována v průběhu trvání smluvního stavu a nesmí tak znamenat žádné další náklady na straně Zadavatele.</p> <p>o) Zadavatel požaduje, aby nabízená WAN VPN síť Poskytovatele byla otevřená pro začlenění stávající komunikační infrastruktury Zadavatele. Zadavatel disponuje vlastní infrastrukturou nebo infrastrukturou třetích stran, kterou vyžaduje začlenit do nabízené WAN VPN sítě. Tyto přenosové prostředky a na nich provozované služby jsou v plné odpovědnosti Zadavatele. Zadavatel pouze vyžaduje součinnost Poskytovatele služeb v začlenění do WAN VPN sítě.</p> <p>p) V rámci WAN VPN sítě Zadavatele musí být zajištěna Poskytovatelem centrální správa, servis a proaktivní monitoring WAN VPN sítě po celou dobu kontraktu.</p> |
| 2. | <p>V jednotlivých pracovištích Zadavatele musí Poskytovatel zabezpečit na koncových zařízeních (CE) hlavní i záložní linky minimálně tyto parametry a konfigurace:</p> <p>a) Implementace IPv4 i IPv6</p> <p>b) Konfiguraci směrování s automatickým přesměrováním na záložní linku (dynamický routing).</p> <p>c) Konfiguraci směrování s automatickým přesměrováním na druhé CE zařízení - záložní linku. Nakonfigurovaný Hot Standby Router Protocolu, nebo obdobná technologie, jak pro protokol IPv4 tak pro IPv6 (dostupnost default GW)</p> <p>Konfigurace statického routování dle požadavků Zadavatele a možnost definování směrování provozu na základě zdrojové a cílové IP adresy a protokolu (např. Policy Base Routing apod.) pro směrování definovaného provozu jinou než standardní cestou (záložní linka, infrastruktura Zadavatele apod.).</p> <p>d) Detekce protilehlého zařízení (CDP nebo LLDP).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | e) Konfiguraci CBWFQ (Class-Based Weighted Fair Queueing) pro nastavení komunikačních pro jednotlivé typy datového provozu Zadavatele, konfiguraci LLQ (Low-Latency Queueing) pro prioritizaci hlasového provozu a zajištění pásma pro něj.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.  | <p>Zadavatel požaduje umožnění implementace jeho vlastního monitorovacího nástroje.</p> <p>Pro monitoring sítě ze strany Zadavatele je požadována minimálně následující konfigurace koncových zařízení (CE) hlavní i záložní linky:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfigurace parametrů pro monitoring WAN sítě na bázi protokolu SNMP (read only – bez omezení MIB) a ICMP.</li> <li>• Konfigurace tzv. Application Visibility (NetFlow, sFlow) s odesíláním dat na centrální nebo lokální kolektor.</li> <li>• Monitoring funkčnosti záložní linky.</li> </ul> <p>Zadavatel požaduje součinnost Poskytovatele v nastavení vlastního monitorovacího nástroje, který bude sloužit ke kontrole dostupnosti a kvality služeb poskytovaných Poskytovatelem.</p> |
| 4.  | Technologie všech datových linek pro připojení pracovišť musí být již z principu technologie určené jak pro provoz interaktivních aplikací tak IP telefonie a provozu videokonferencí. Čemuž musí odpovídat jak zpoždění, ztrátovost paketů a variabilita zpoždění.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5.  | Při použití bezdrátových technologií v rámci WAN VPN vyžaduje zadavatel, aby nebylo využíváno všeobecně užívané technologie v pásmu 2,4 a 5GHz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.  | V případě nutnosti jakýchkoliv stavebních úprav apod. na pracovištích, budou tyto úpravy součástí nabídky. Realizace stavebních úprav pro připojení pracovišť Zadavatele podléhá schválení a souhlasu Zadavatele a vlastníka budovy. Tyto úpravy musí být schváleny před její realizací. Předpokládané stavební úpravy provozovatel uvede již jako součást nabídky.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7.  | Zadavatel požaduje po Poskytovateli v náhlých situacích možnost upravit konfiguraci nastavení sítě na základě požadavku Zadavatele a to v rámci NBD (next business day) od jeho vznesení písemnou formou, nebo formou tiketu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 8.  | <p>Požadavky na otevřenost komunikační infrastruktury:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Zadavatel požaduje zachovat podporu otevřených standardů (nikoliv produktových standardů) a multiprotokolové prostředí komunikační infrastruktury.</li> <li>b) Zadavatel požaduje, aby řešení komunikační infrastruktury bylo otevřené a umožnilo případné rozšiřování z hlediska počtu připojených pracovišť, přenosových rychlostí a služeb.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 9.  | Návrh technického řešení WAN VPN musí být dokumentován v rozsahu, který umožní Zadavateli mít dostatečný přehled o navrhované technologii a posoudit její technický návrh, úplnost a soulad se zadávací dokumentací.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 10. | <p>Součástí splnění veřejné zakázky je dodání technického a realizačního projektu celého řešení v elektronické podobě.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zadavatel zajistí Poskytovateli technické zástupce (interní i externí) pro konzultace při tvorbě takového projektu.</li> <li>• Poskytovatel navrhne akceptační testy pro nabízené řešení, které budou podléhat schválení zadavatele.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

- Technické schéma komunikační infrastruktury musí být prezentovatelné prostřednictvím intranetu Zadavatele a musí být po dobu trvání smlouvy udržováno v aktuálním stavu v elektronické podobě (např. soubor PDF) .

### 3.2 Požadavky na zajištění QoS parametrů WAN VPN služby

Zadavatel požaduje následující minimální vlastnosti WAN VPN sítě:

| č.  | Podmínka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11. | <p>V rámci celého řešení WAN VPN sítě Zadavatele musí Poskytovatel provést implementaci QoS (Quality of Services) parametrů dle požadavků Zadavatele a to jak s ohledem na kritické aplikace tak i na provoz IP telefonie a video provozu v síti. Jedná se o rozdělení datového provozu jednotlivých pracovišť Zadavatele.</p> <p>Zadavatel požaduje, aby poskytovatel WAN VPN sítě byl schopen rozdělit datový provoz, minimálně do 3 tříd provozu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard data (nekritický provoz účastníka)</li> <li>• Kritická data (kritický datový provoz účastníka)</li> <li>• Hlas (hlasový provoz – IP telefonie) a video (videokonferenční provoz, video streaming)</li> </ul> |
| 12. | <p>Na straně pracovišť se předpokládá nastavení QoS na koncových zařízeních (CE) poskytovatele.</p> <p>Je požadováno nastavení QoS na základě následujících parametrů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zdrojová IP adresa</li> <li>• cílová IP adresa</li> <li>• TCP/UDP port (protokol)</li> </ul> <p>Jsou požadovány mechanismy QoS Class-Based Weighted Fair Queueing (CBWFQ) a Low-Latency Queueing (LLQ).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 13. | <p>Poskytovatel zabezpečí QoS pro kvalitní hlasový a videokonferenční provoz s garancí šířky pásma pro hlasové, video služby. Přitom maximální zpoždění bude do 100ms RTT a variabilita zpoždění do 50ms. Stejně poskytovatel zajistí garanci šířky pásma pro kritický provoz, kde maximální zpoždění bude do 100ms RTT. Celková ztrátovost paketů nepřesáhne 1%. Jedná se o hodnoty, které budou měřeny mezi CE centrály Zadavatele a CE pracoviště Zadavatele.</p>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14. | <p>Poskytovatel musí zajistit transparentní průchod šifrovaného provozu dat Zadavatele mezi jednotlivými pracovišti a centrálou.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 15. | <p>Pro monitoring dostupnosti pracoviště bude využívat Poskytovatel svůj proaktivní monitoring, který bude signalizovat poruchové stavy a neprodleně zahájí řešení poruchového stavu. Začátkem doby poruchy bude tedy čas vzniku poruchového stavu na proaktivním monitoringu Poskytovatele.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 16. | <p>Mimo parametry dostupnosti bude poskytovatel reportovat i parametry související s kvalitou linky, včetně hodnot dosahovaných QoS parametrů. Jedná se především o parametry definované pro dané typy linek a aplikací:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• šířka pásma,</li> <li>• zpoždění,</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

... o lidech a pro lidi ...

- ztrátovost paketů,
- variabilita zpoždění,
- nastavení QoS.

Pro odstranění závady související s kvalitou linky jsou definované parametry SLA shodné jako v případě dostupnosti pracoviště.

Poskytovatel 1x měsíčně vyhodnotí dodržení garantovaných parametrů. Report o hodnotách dosažených v uplynulém měsíci poskytne účastníkovi do 10. pracovního dne následujícího měsíce.

17. Poskytovatel zaručuje objednateli minimální měsíční dostupnost díla (využitelnosti trasy) na 99,9% v případě centrály a 99,6% v případě ostatních pracovišť. Pro určení dostupnosti se použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost} = \frac{(P - N)}{P} \times 100 \%$$

kde **P** značí počet hodin v kalendářním měsíci, kdy objednatel mohl řádně užívat trasu a

kde **N** značí počet hodin, po které objednatel trasu v kalendářním měsíci nemohl řádně užívat z důvodu na straně poskytovatele.

#### 4. Požadavky na vlastnosti a parametry

##### 4.1 Centrální pracoviště:

Zadavatel požaduje následující minimální vlastnosti a parametry připojení centrálního pracoviště:

| č.  | Podmínka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18. | <p>Specifikace požadované kapacity, umístění centrálního pracoviště je uvedeno v kapitole 5.</p> <p>Typ připojení hlavní i záložní linky: Symetrický vyhrazený digitální datový okruh.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 19. | <p>Centrální pracoviště bude připojeno do vybudované WAN VPN sítě Zadavatele dvěma (hlavním a záložním) na sobě nezávislými spoji s požadovanými vlastnostmi a parametry (viz. kapitola 5.), přitom ukončení těchto linek bude u Poskytovatele ukončeno na rozdílných zařízeních a trasách. Zadavatel v tomto případě bude požadovat po Poskytovateli doložení mapového zákresu přístupových tras na dané pracoviště Zadavatele.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• V případě výpadku hlavní linky na pracovišti Zadavatele, musí do 1 minuty dojít k automatickému přesměrování datového provozu Zadavatele na záložní linku, a tím k zajištění funkčnosti spojení a chodu aplikací.</li> <li>• Záložní linka musí být technologicky nezávislá na hlavní lince na daném pracovišti.</li> <li>• V případě kombinace pozemních okruhů, musí záložní linka přicházet do objektu trasou nezávislou na trase vedení hlavní linky. V tomto případě, bude zadavatel požadovat po poskytovateli doložení mapového zákresu přístupových tras na dané pracoviště.</li> </ul> |
| 20. | <p>Parametry SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provozní doba 24x7.</li> <li>• Servisní okno mezi 23:00 – 05:00 (max. doba odstávky jedné z linek 2 hodiny).</li> <li>• Minimální požadovaná dostupnost pracoviště je uvedena v kapitole 5.</li> <li>• Minimální požadovaná rychlost pro dané pracoviště je uvedena v kapitole č. 5.</li> <li>• Vyřešení nedostupnosti pracoviště dle SLA.</li> <li>• Provoz na záložní lince maximálně 4krát za kalendářní měsíc při maximální délce jednoho výpadku 12 hodin.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 4.2 Ostatní pracoviště:

Zadavatel požaduje následující minimální vlastnosti a parametry připojení ostatních pracovišť:

| č.  | Podmínka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21. | <p>Specifikace požadované kapacity a umístění pro územní oddělení je uvedeno v kapitole 5.</p> <p>Typ připojení hlavní linky: Symetrický vyhrazený digitální datový okruh.</p> <p>Typ připojení záložní linky: Symetrický nebo asymetrický datový okruh, nebo LTE.</p>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 22. | <p>Výjezdová pracoviště budou připojena do vybudované WAN VPN sítě Zadavatele tak, že hlavní a záložní linka bude u Poskytovatele ukončena na rozdílných zařízeních.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>V případě výpadku hlavní linky u kterékoli pracoviště Zadavatele, musí do 1 minuty dojít k automatickému přesměrování datového provozu Zadavatele na záložní linku, a tím k zajištění funkčnosti spojení a chodu aplikací.</li> </ul>                                                                      |
| 23. | <p>Parametry SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Provozní doba 24x7</li> <li>Servisní okno od 23:00 – 05:00 (max. doba odstávky jedné z linek 3 hodiny).</li> <li>Minimální požadovaná dostupnost pracoviště je uvedena v kapitole 5.</li> <li>Minimální požadovaná rychlost pro dané pracoviště je uvedena v kapitole č. 5.</li> <li>Vyřešení nedostupnosti pracoviště dle SLA.</li> <li>Provoz na záložní lince maximálně 4krát za kalendářní měsíc při maximální délce jednoho výpadku 12 hodin.</li> </ul> |

## 5. Tabulka požadovaných rychlostí

| Pracoviště                                 | Vlastník<br>budovy | hlavní linka |             |                    | záložní linka |                         |
|--------------------------------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------------|---------------|-------------------------|
|                                            |                    | min. SLA     | kapacita    | technologie        | kapacita      | technologie             |
| Centrální pracoviště                       |                    |              |             |                    |               |                         |
| Brno, Kamenice 798/1d                      | ZZS JmK            | 99,9%        | 2G/2G       | Optika/metalika/RR | 1G/1G         | Optika/metalika/RR      |
| Ostatní pracoviště                         |                    |              |             |                    |               |                         |
| a) Územní oddělení                         |                    |              |             |                    |               |                         |
| Blansko, K. H. Máchy 2342/17               | ZZS JmK            | 99,6%        | 100/100Mbps | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Břeclav, U Nemocnice 3066/1                | jiný               | 99,6%        | 100/100Mbps | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Hodonín, třída bří Čapků 3233/3            | Jiný               | 99,6%        | 100/100Mbps | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Vyškov, Purkyňova 235/36                   | ZZS JmK            | 99,6%        | 100/100Mbps | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Znojmo, Pražská 3872/59a                   | ZZS JmK            | 99,6%        | 200/200Mbps | Optika/metalika/RR | 100/100Mbps   | Optika/metalika/RR      |
| b) Výjezdové základny                      |                    |              |             |                    |               |                         |
| Brno, Těžební, Černovice                   | ZZS JmK            | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Brno, Dělostřelecká 610/19                 | ZZS JmK            | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Brno, Tuřany – Budova policie ČR           | Jiný               | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Brno, Křížikova 106/15                     | jiný               | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Boskovice, Otakara Kubína 179              | ZZS JmK            | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Bučovice, Sovětská 912                     | Jiný               | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Hrušovany nad Jevišovkou, Mlýnská 541      | Jiný               | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Hustopeče, Brněnská 716/41                 | Jiný               | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Ivančice, Široká 371/11                    | ZZS JmK            | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Kyjov, Strážovská 968/14                   | ZZS JmK            | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Mikulov, Svobody 220/2                     | Jiný               | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Pohořelice, Vídeňská 699                   | Jiný               | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Slavkov u Brna, Malinovského 551           | Jiný               | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Šumná, Šumná 180                           | Jiný               | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Tišnov, Purkyňova 279                      | ZZS JmK            | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Veselí nad Moravou, U Polikliniky 1289     | Jiný               | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Velké Opatovice, nám. Míru 538             | Jiný               | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |
| Velká nad Veličkou, Velká nad Veličkou 461 | Jiný               | 99,6%        | 50/50Mbps   | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE |

## 6. Správa, servis a monitoring WAN VPN sítě

| č.  | Podmínka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 24. | <p>Požadavkem Zadavatele je držení nad celou WAN VPN sítí proaktivního dohledu a monitoringu v režimu 24x7x365 s následujícími parametry:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proaktivní dohled a monitoring WAN VPN sítě v režimu non-stop 24x7x365. Jedná se o aktivní informování Zadavatele poskytovatelem o vzniku incidentu na WAN VPN.</li> <li>• Dále proaktivní/aktivní informování o výskytu nepředvídatelných stavů a jejich dopadu na WAN VPN síť Zadavatele.</li> <li>• Na vyžádání Zadavatele on-line informování o stavu WAN VPN sítě a dalších komunikačních subsystémů, komunikujících a napojených na WAN VPN síť Zadavatele</li> <li>• Zajištění průběžného informování Zadavatele o stavu servisního/ních zásahů, probíhajících na WAN VPN síti zadavatele.</li> </ul> |
| 25. | <p>Požadavky na servis a správu WAN VPN sítě zadavatele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Držení servisní pohotovosti v režimu 24x7x365</li> <li>• Helpdesk 24x7x365</li> <li>• On-line monitoring incidentů na koncových zařízeních Poskytovatele</li> <li>• Evidence událostí v podobě „trouble ticketing“ (založení, průběh, ukončení + způsob řešení).</li> <li>• Evidence požadavků Zadavatele (telefonicky, emailově)</li> <li>• Evidence garancí doby odezvy a doby odstranění vyřešení problémů</li> <li>• Změny v konfiguraci jakožto standardní provozní činnost.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                  |

## 7. Seznam zkratek a pojmů

| Zkratka        | Pojem / význam                                                                                                                                                                 |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>WAN</b>     | Wide Area Network = Rozlehlá počítačová síť, která spojuje velmi rozlehlou oblast. Tato síť sdružuje mnoho sítí LAN.                                                           |
| <b>LAN</b>     | Local Area Network = lokální počítačová síť.                                                                                                                                   |
| <b>VPN</b>     | Virtual private network = virtuální privátní (soukromá) počítačová síť.                                                                                                        |
| <b>IP</b>      | Internet Protocol = adresa každého zařízení připojeného k počítačové síti.                                                                                                     |
| <b>MPLS</b>    | Multiprotocol Label Switching = metoda směrování síťového provozu používaná ve vysokorychlostních telekomunikačních sítích.                                                    |
| <b>PE</b>      | Provider Edge                                                                                                                                                                  |
| <b>CE</b>      | Customer Edge                                                                                                                                                                  |
| <b>GW</b>      | Gateway = brána nadřazená v počítačové síti všem ostatním, zajišťuje propojení sítí s odlišnými protokoly.                                                                     |
| <b>IPv4</b>    | Internet Protocol Version 4, tedy čtvrtá vylepšená verze internetového protokolu IP.                                                                                           |
| <b>IPv6</b>    | Protokol pro internetovou komunikaci, nástupce IPV4.                                                                                                                           |
| <b>ICMP</b>    | Internet Control Message Protocol = protokol řídicích zpráv. Jedná se o jeden ze základních protokolů internetu.                                                               |
| <b>SNMP</b>    | Simple Network Management Protocol = je součástí sady internetových protokolů.                                                                                                 |
| <b>NetFlow</b> | NetFlow = síťový protokol pro statistiky o provozu na síti.                                                                                                                    |
| <b>sFlow</b>   | SFlow = standard pro monitorování IP toků.                                                                                                                                     |
| <b>QoS</b>     | Quality of Service = rezervace a řízení datových toků v počítačových sítích.                                                                                                   |
| <b>TCP</b>     | Transmission Control Protocol = spojení, přes které mohou počítače obousměrně přenášet data.                                                                                   |
| <b>UDP</b>     | User Datagram Protocol = Uživatelský datagramový protokol. Přenosový protokol bez kontroly, potvrzení a trvalého spojení.                                                      |
| <b>LLQ</b>     | Low Latency Queueing = řazení fronty s nízkou latencí.                                                                                                                         |
| <b>CBWFQ</b>   | Class-Based Weighted Fair Queueing = Vážené řazení fronty podle třídy.                                                                                                         |
| <b>SLA</b>     | Service-level agreement = vymezuje jasná pravidla, jak se o produkt dále starat, jak jej používat a jeho cenu. Smlouva sjednaná mezi poskytovatelem služby a jejím uživatelem. |
| <b>LTE</b>     | Long Term Evolution = technologie určená pro vysokorychlostní Internet v mobilních sítích.                                                                                     |
| <b>RR</b>      | RadioRelay = Rádiové spojení.                                                                                                                                                  |

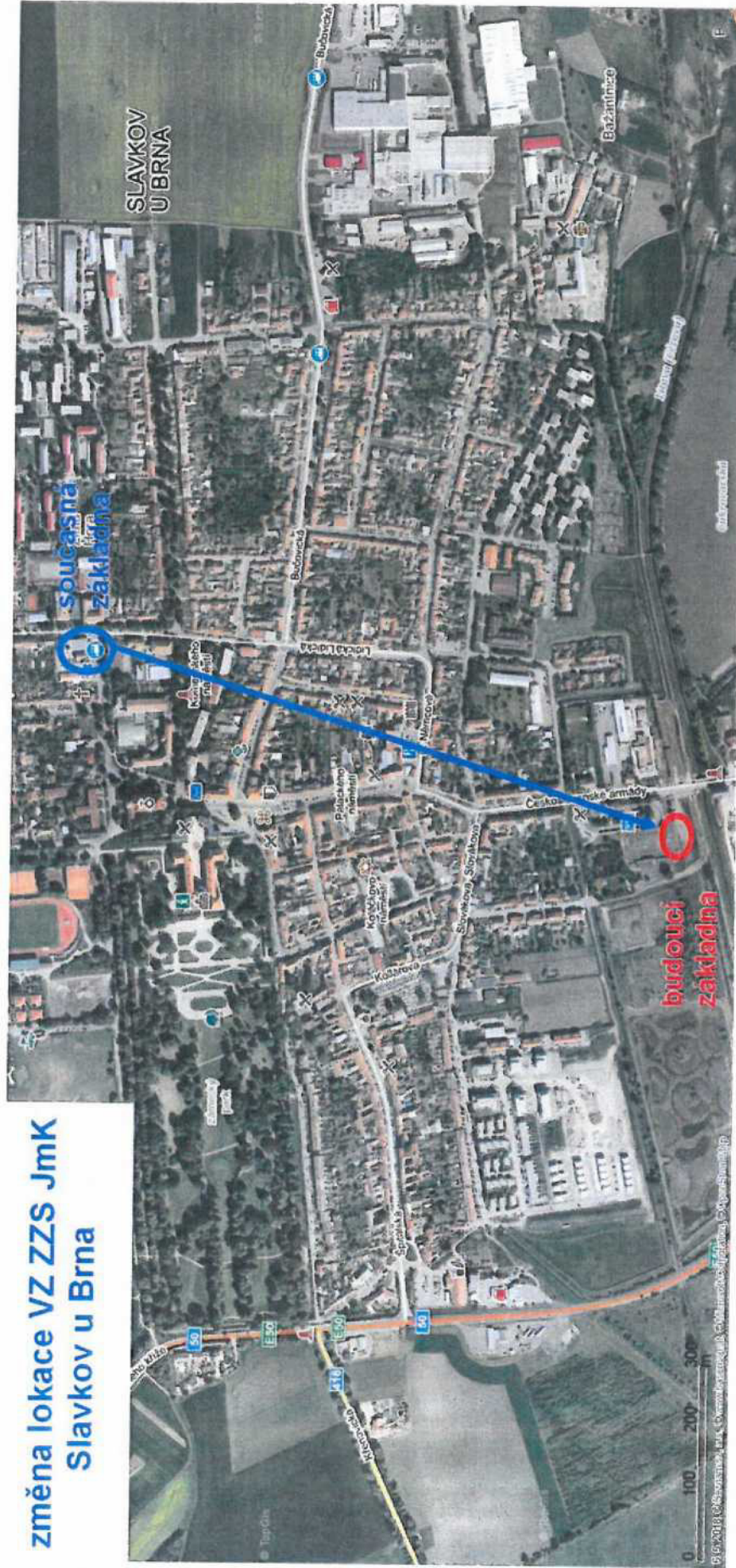
**Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací**

**Seznam pracovišť pro účely omezení/rozšíření sítě**

| P.č. | Nové výjezdové pracoviště | Plánovaný termín změny lokace pracoviště | Vzdálenost starého a nového pracoviště vzdušnou čarou cca/m |
|------|---------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1    | Slavkov u Brna            | listopad 2022                            | 1 200                                                       |
| 2    | Šumná                     | listopad 2022                            | 400                                                         |
| 3    | Veselí nad Moravou        | listopad 2022                            | 50                                                          |
| 4    | Boskovice                 | listopad 2022                            | 300                                                         |
| 5    | Bučovice                  | listopad 2022                            | 200                                                         |
| 6    | Kyjov                     | listopad 2022                            | 600                                                         |
| 7    | Mikulov                   | listopad 2022                            | 1 000                                                       |
| 8    | Hustopeče                 | červen 2020                              | 100                                                         |
| 9    | Břeclav                   | 2023 a později                           | 300                                                         |
| 10   | Brno – Tuřany LZS*        | říjen/listopad 2020                      | x                                                           |

\* V areálu letiště Brno – Tuřany.

změna lokace VZ ZZS JmK  
Slavkov u Brna



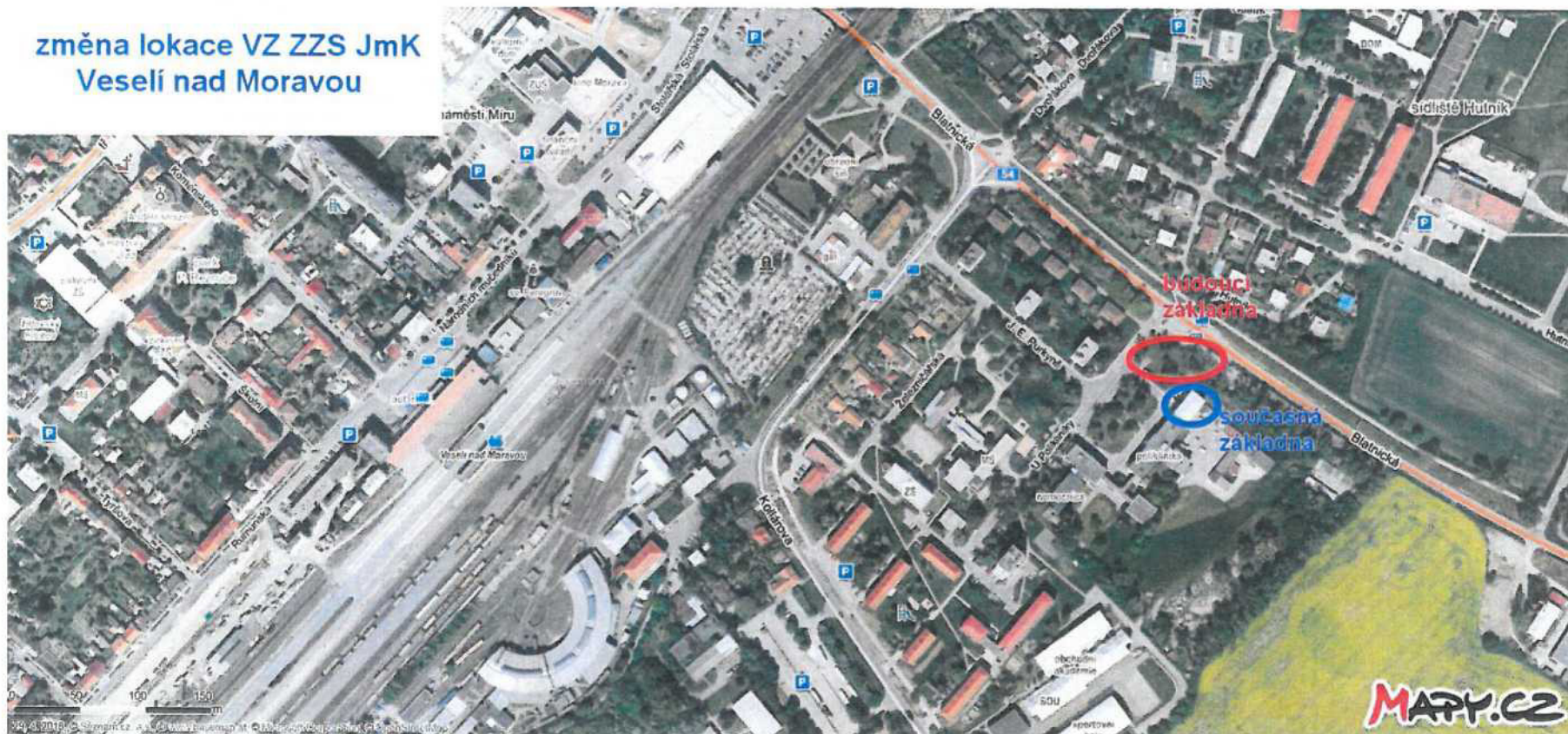
Plánovaná změna lokace pracoviště 11/2022.

## změna lokace VZ ZZS JmK Šumná



Plánovaná změna lokace pracoviště 11/2022.

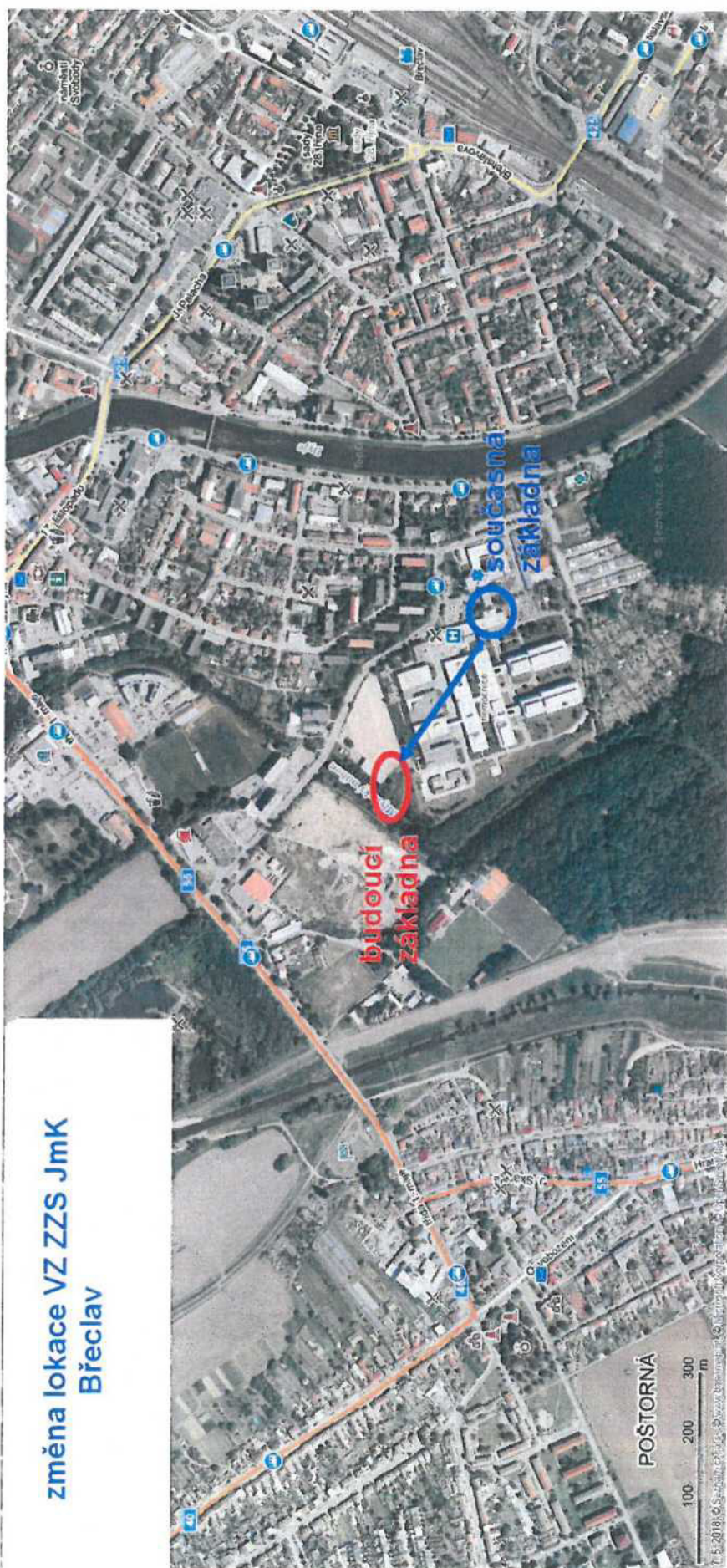
změna lokace VZ ZZS JmK  
Veselí nad Moravou



Plánovaná změna lokace pracoviště 11/2022.

Plánovaná změna lokace pracoviště 11/2022.

změna lokace VZ ZZS JmK  
Břeclav



Plánovaná změna lokace pracoviště 2023 a později.

## změna lokace VZ ZZS JmK BUČOVICE



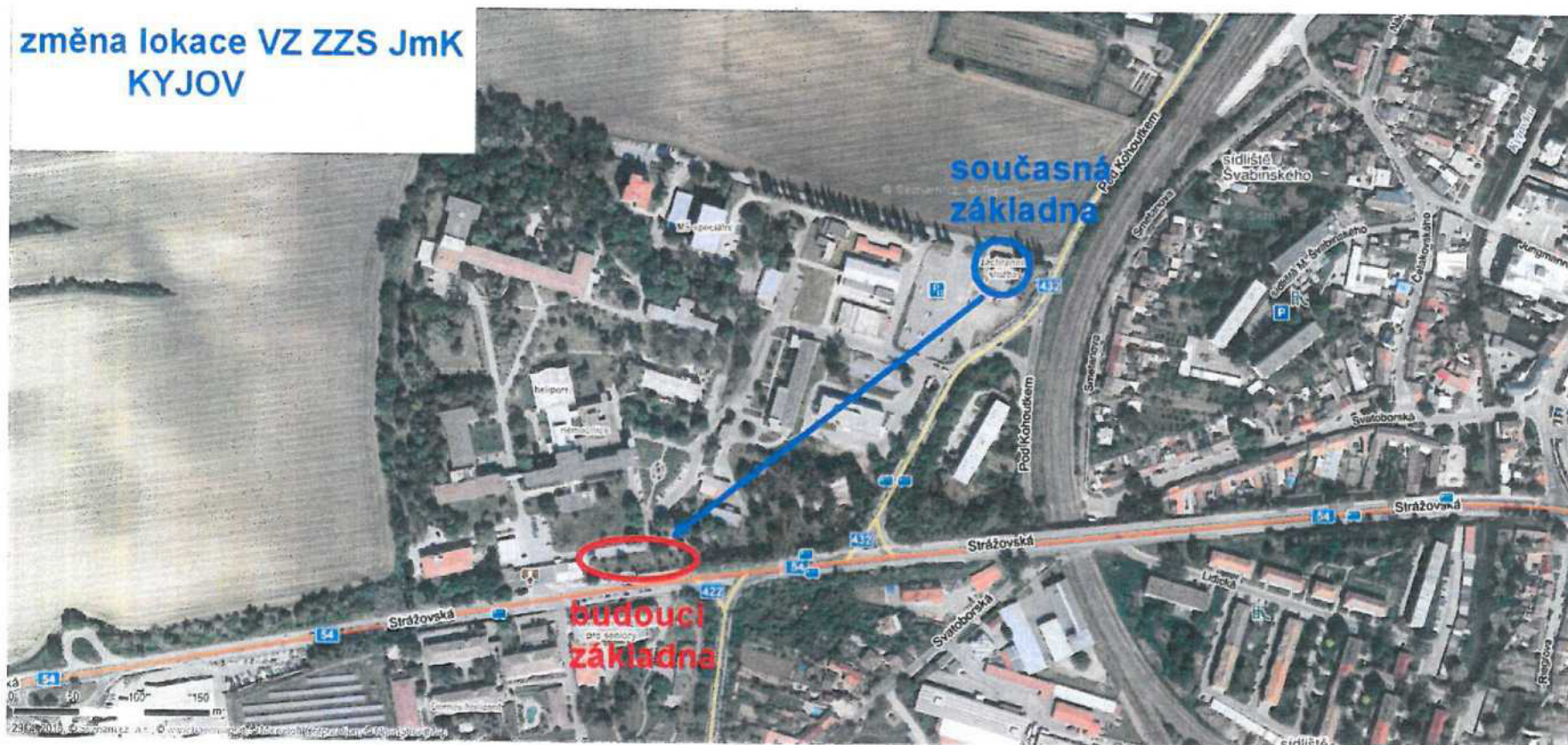
Plánovaná změna lokace pracoviště 11/2022.

změna lokace VZ ZZS JmK  
HUSTOPEČE



Plánovaná změna lokace pracoviště 06/2020.

změna lokace VZ ZZS JmK  
KYJOV



Plánovaná změna lokace pracoviště 11/2022.

změna lokace VZ ZZS JmK  
MIKULOV



Připravená změna lokace pracoviště 11/2022.

**Příloha č. 3 Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací**  
**CENÍK**

| Pracoviště                          |                                            | primární linka |                    | záložní linka |                         | Cena za měsíc v Kč bez DPH | Cena za měsíc v Kč včetně DPH |
|-------------------------------------|--------------------------------------------|----------------|--------------------|---------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------------|
|                                     |                                            | kapacita       | technologie        | kapacita      | technologie             |                            |                               |
| <b>Centrála</b>                     | Brno, Kamenice 798/1d                      | 2G/2G          | Optika/metalika/RR | 1G/1G         | Optika/metalika/RR      | 24 990,00 Kč               | 30 237,90 Kč                  |
| <b>Územní oddělení</b>              | Blansko, K. H. Máchy 2342/17               | 100/100Mbps    | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 5 590,00 Kč                | 6 763,90 Kč                   |
|                                     | Břeclav, U Nemocnice 3066/1                | 100/100Mbps    | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 5 590,00 Kč                | 6 763,90 Kč                   |
|                                     | Hodonín, třída bří Čapků 3233/3            | 100/100Mbps    | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 5 590,00 Kč                | 6 763,90 Kč                   |
|                                     | Vyškov, Purkyňova 235/36                   | 100/100Mbps    | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 5 590,00 Kč                | 6 763,90 Kč                   |
|                                     | Znojmo, Pražská 3872/59a                   | 200/200Mbps    | Optika/metalika/RR | 100/100Mbps   | Optika/metalika/RR      | 6 390,00 Kč                | 7 731,90 Kč                   |
| <b>Ostatní pracoviště</b>           | Brno, Těžební, Černovice                   | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Brno, Dělostřelecká 610/19                 | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Brno, Křižíkova 106/15                     | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Boskovice, Otakara Kubína 179              | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Bučovice, Sovětská 912                     | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Hrušovany nad Jevišovkou, Mlýnská 541      | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Hustopeče, Brněnská 716/41                 | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Ivančice, Široká 371/11                    | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Kyjov, Strážovská 968/14                   | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Mikulov, Svobody 220/2                     | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Pohořelice, Vídeňská 699                   | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Slavkov u Brna, Malinovského 551           | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Šumná, Šumná 180                           | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Tišnov, Purkyňova 279                      | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Veselí nad Moravou, U Polikliniky 1289     | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Velké Opatovice, nám. Míru 538             | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
|                                     | Velká nad Veličkou, Velká nad Veličkou 461 | 50/50Mbps      | Optika/metalika/RR | 40/20Mbps     | Optika/metalika/RR/ LTE | 4 190,00 Kč                | 5 069,90 Kč                   |
| <b>Cena celkem za měsíc bez DPH</b> |                                            |                |                    |               |                         | <b>124 970,00 Kč</b>       | <b>151 213,70 Kč</b>          |

# Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

## 1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky tvoří součást smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a služeb souvisejících (dále jen „Smlouva“), kterou jste Vy (dále též jen „Účastník“) uzavřel(a) se společností T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 64949681 (dále jen „Operátor“).

Všeobecné podmínky upravují Vaše práva a povinnosti i práva a povinnosti Operátora při užívání a poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále vše jen „Služby“) prostřednictvím mobilní sítě (dále jen „mobilní Služby“) či pevné sítě (dále jen „pevné Služby“), které jsou poskytovány pod obchodní značkou T-Mobile.

## 2. Účastnická Smlouva

### 2.1. Uzavření Smlouvy

Smlouvu můžete dle aktuálních podmínek uzavřít:

- osobně prostřednictvím formuláře Operátora označeného jako „Účastnická smlouva“ (dále jen „Formulář“),
- na internetových stránkách Operátora prostřednictvím Formuláře,
- v zákaznické aplikaci (dále jen „Aplikace“) prostřednictvím Formuláře nebo
- prostřednictvím zákaznického centra Operátora.

V případě uzavření Smlouvy osobně prostřednictvím Formuláře tento řádně vyplňte, podepište a předložte jej Operátorovi společně s dokumenty potřebnými k ověření Vaší totožnosti.

V případě uzavření Smlouvy na internetových stránkách Operátora nebo v Aplikaci postupujte dle instrukcí na internetových stránkách Operátora, resp. v Aplikaci a vyplňte do Formuláře všechny požadované údaje.

Prostřednictvím zákaznického centra Operátora můžete uzavřít Smlouvu pouze v případě, uzavřel-li jste již s Operátorem dříve jinou Smlouvu prostřednictvím Formuláře.

Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy (např. souhlasí-li Vaše totožnost s údaji na Formuláři či složil(a) jste zálohu, je-li požadována), Operátor Vámi předložený návrh přijme a Smlouvu s Vámi uzavře.

S ohledem na počet zákazníků Vás Operátor výslovně upozorňuje, že jakékoliv Vámi provedené (byť nepodstatné) změny ve Smlouvě (s výjimkou údajů, jejichž vyplnění z Vaší strany se předpokládá) tímto prohlášením Operátor automaticky odmítá.

O uzavření či změně Smlouvy Vás bude Operátor informovat rovněž prostřednictvím schránky T-Box, kterou naleznete na Vašem zákaznickém účtu na portálu Můj T-Mobile (dále jen „schránka T-Box“). Toto potvrzení nemá charakter potvrzujícího obchodního dopisu a Operátor Vás současně upozorňuje, že nebude přihlížet k žádnému Vašemu potvrzení o uzavření Smlouvy, které byste mu zaslal(-a), tj. takové potvrzení nemá vliv na obsah Smlouvy.

Kvůli případnému pozdějšímu prokázání Vaší identifikace při uzavření Smlouvy udělujete Operátorovi souhlas s tím, aby si z Vašich předložených dokumentů kopíroval nebo opisoval údaje nutné k Vaší identifikaci a tyto údaje archivoval. Obdobné platí v případě, že dokládáte změnu těchto údajů.

### 2.2. Obsah Smlouvy

Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v:

- oboustranně akceptovaném Formuláři, přičemž v případě uzavření Smlouvy prostřednictvím internetových stránek Operátora nebo v Aplikaci jej máte uložen ve Vašem zákaznickém účtu na portálu Můj T-Mobile, nebo obsah hovoru při telefonickém uzavření Smlouvy,
- podmínkách zvláštních nabídek nebo podmínkách sjednaných v samostatné smlouvě,
- podmínkách Vámi zvolených konkrétních Služeb,
- (iv) platném ceníku služeb (dále jen „Ceník“),

(v) Podmínkách zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků,

(vi) platných Všeobecných podmínek a

(vii) dalších dokumentech, na které budete upozorněn(a).

V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost ten dokument, který je uveden v předchozím odstavci dříve v pořadí než ten, se kterým je dokument v rozporu.

### 2.3. Aktivace Služby

Operátor Vám aktivuje Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, a to, pokud se s Vámi nedohodne Operátor jinak, v případě mobilní Služby maximálně do 7 dnů a v případě pevné Služby maximálně do 30 dnů.

**Dnem aktivace Služby se stává Smlouva účinnou.** Vyžaduje-li však zákon pro nabytí účinnosti Smlouvy splnění další podmínky, nabyvá Smlouva účinnosti dnem, kdy je Služba aktivní a zákonem vyžadovaná podmínka je splněna.

### 2.4. Doba trvání Smlouvy

**Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou.** Doba trvání Smlouvy je zpravidla uvedena ve Formuláři, případně v dodatku, kterým Smlouvu prodloužíte. Nedáte-li Operátorovi vědět 20 dnů předem, že chcete ukončit Smlouvu k datu, kdy uplyne sjednaná doba jejího trvání, automaticky se změní na Smlouvu na dobu neurčitou.

Doba určitá Vaší Smlouvy se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou Vám bylo poskytování Služeb přerušeno nebo omezeno s převodem na předplacené Služby (dále též společně jen „suspendace“). Suspendace, v souvislosti s kterou Vám Operátor vyúčtoval smluvní pokutu, kterou jste si s Operátorem sjednali ve Smlouvě za neuhrazení tří po sobě jdoucích Vyúčtování nebo za prodlení s úhradou Vašeho peněžitého dluhu vůči Operátorovi trvajícím déle než 90 dnů, však sjednanou dobu určitou neprodlužuje.

### 2.5. Změna Smlouvy

**Návrh na změnu Smlouvy jste oprávněn(a) předložit prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa Operátora.** Budou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, Operátor změnu provede, bude-li to technicky a procesně možné, nejpozději od počátku zúčtovacího období nejbližší následujícího po okamžiku, kdy obdržel Váš návrh na změnu. Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, informuje Vás Operátor o podmínkách, za kterých návrh na změnu může přijmout, nebo Váš návrh na provedení změny odmítne (například z důvodu Vašeho dluhu vůči Operátorovi, při suspendaci, v průběhu výpovědní doby apod.).

O změně Vašich údajů uvedených ve Smlouvě musíte informovat Operátora vždy do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a doložit doklad, který ji osvědčuje.

### 2.6. Ukončení Smlouvy

Smlouva zaniká dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí nebo zánikem některé ze stran Smlouvy bez právního nástupce.

#### 2.6.1 Ukončení ze strany Operátora

Operátor může ukončit kteroukoliv Vaší Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení na Vaši adresu nebo doručení do schránky T-Box (podle toho, co nastane později) v následujících případech:

- pokud jste ve lhůtě splatnosti nezaplatil(a) tři po sobě jdoucí Vyúčtování,
- pokud jste v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Operátorovi po dobu delší než 90 dnů,
- nastane-li některá skutečnost uvedená v čl. 3.4. bod (i) až (iv) níže,
- pokud je vůči Vám vedeno insolvenční řízení nebo

# Všeobecné podmínky

společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

(v) je-li vůči Vaší osobě nařízena exekuce.

Operátor může odstoupit od Smlouvy v případě, že dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na Váš majetek, či porušíte-li podstatným způsobem Smlouvu.

## 2.6.2. Ukončení z Vaší strany

**Smlouvu můžete ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů** ode dne doručení výpovědi Operátorovi. V případě výpovědi Smlouvy na dobu určitou jste povinen(na) zaplatit úhradu, kterou si s Vámi ve Smlouvě Operátor sjednal (finanční vypořádání); bez sankce můžete ukončit Smlouvu, vyplývá-li Vám takové právo ze zákona, v takovém případě musíte doručit žádost o ukončení Smlouvy Operátorovi nejpozději 10 dnů předem účinnosti změny, která zakládá Vaše zákonné právo ukončit Smlouvu. **Výpovědi a žádosti o ukončení posílejte na adresu T-Mobile Czech Republic a.s., Tomčikova 2144/1, 148 00 Praha 4 nebo na adresu [info@t-mobile.cz](mailto:info@t-mobile.cz) či se dostavte do jakékoliv značkové prodejny T-Mobile.**

## 2.6.3. Přenesení čísla

V případě, že v souladu s Obchodními podmínkami přenesení čísla požádáte Operátora o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě, končí Smlouva dnem přenesení telefonního čísla, nestanoví-li zákon jiný den. V případě ukončení Smlouvy sjednané na dobu určitou jste povinen(na) zaplatit úhradu, kterou si s Vámi ve Smlouvě Operátor sjednal.

## 2.6.4. Společná ustanovení

I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, např. povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady.

Ukončením Smlouvy zaniká i smlouva o poskytování Platebních služeb. V případě, že jste si v průběhu omezení Služeb s převodem na předplacenou Službu dobil kredit, převede Operátor Vaši SIM kartu do režimu předplacených Služeb, pokud se s Operátorem nedohodnete při ukončení Smlouvy jinak.

Při ukončení Smlouvy jste povinen(-na) vrátit bez zbytečného prodlení Operátorovi vše, co je jeho vlastnictvím.

## 3. Služby

### 3.1. Úvodní ustanovení

Operátor se zavazuje poskytovat Vám Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou a Vy se je takto zavazujete užívat. Jste povinen(na) se vždy seznámit s aktuálními podmínkami Služeb, Ceníkem, Všeobecnými podmínkami, Podmínkami zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků, o kterých Vás Operátor v souvislosti s nimi informuje.

Operátor Služby poskytuje zejména ve formě tarifů s měsíčním Vyúčtováním nebo v režimu předplacených Služeb.

Služby jste oprávněn(a) užívat pouze prostřednictvím zařízení schválených pro užití v České republice, a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou (bližší informace viz např. <http://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/vyhledavani-v-seznamu-schvalenych-zarizeni/vyhledavani>).

Služby jsou určeny pro běžné aktivní využívání, nejsou určeny pro automaticky generovaný či jinak systematicky nastavený provoz (např. stále se opakující odesílání SMS v pravidelných intervalech, odesílání hromadných SMS apod.).

Vlastníkem práv k software na SIM kartě je Operátor. Bez předchozího souhlasu Operátora nijak nezasahujte do softwaru SIM karty či jiných zařízení Operátora. Bez speciální písemné dohody uzavřené s Operátorem nejste oprávněn(a) umožnit užívání jakékoliv Služby za úplaty třetím osobám ani poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Operátora. Operátor Vám poskytuje Služby v kvalitě, která je uvedena v podmínkách jednotlivých Služeb nebo Ceníku Služeb.

### 3.2. Některé typy Služeb

#### 3.2.1. Základní Služby

Operátor poskytuje na území České republiky následující základní Služby:

- (i) telefonní hovory – běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů,
- (ii) bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskutečnit i bez SIM karty, včetně lokalizace),
- (iii) služba přenosu dat,
- (iv) služba krátkých textových zpráv (též jen „SMS“),
- (v) služba multimediálních zpráv.

#### 3.2.2. Další Služby a doplňkové Služby

Doplňkovými Službami se rozumí další Služby dle aktuální nabídky Operátora, které jsou uvedeny v Ceníku.

#### 3.2.3. Služby třetích stran a Platební služby

Některé služby, které lze užívat prostřednictvím sítě Operátora, Vám neposkytuje Operátor, ale jiné subjekty, a to za podmínek, které s těmito subjekty sjednáte, přičemž k úhradě ceny těchto služeb může docházet s využitím Platební služby ve smyslu níže uvedených podmínek. O tom, že jde o Službu třetí strany, Vás má třetí strana povinnost informovat nejpozději v okamžiku užití služby. Seznam zprostředkovatelů Služeb třetích stran je uveden

na <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/zprostredkovatele-mobilnich-plateb>. Aktuální podmínky čerpání Služeb třetích stran jsou popsány v příslušném Kodexu dané služby uvedeném na <http://www.platmobilem.cz/kodexy-sluzeb>.

Operátor Vás tímto společně s poskytovateli a zprostředkovateli Služeb třetích stran informuje, že veškeré pohledávky, které vzniknou třetí straně za Vámi v případě, že využijete Službu třetí strany, příslušná třetí strana postupuje vždy Operátorovi, který Vám je může vyúčtovat a v případě, že je neuhradíte, může je po Vás vlastním jménem a na vlastní účet vymáhat.

Sjednáte-li si s Operátorem poskytování Platebních služeb, uzavíráte okamžikem prvního využití Platebních služeb s Operátorem smlouvu o Platebních službách. Vedle Smlouvy se Platební služby řídí zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění, Obchodními podmínkami Platebních služeb T-Mobile a speciálními podmínkami dané Platební služby. Platební službou je rovněž Služba DMS, prostřednictvím které můžete poskytnout peněžitý dar odesláním příslušné SMS na stanovené přístupové číslo (dále jen „darovací SMS“). Odesláním darovací SMS je mezi Vámi a subjektem identifikovaným přístupovým číslem a kódem dané Služby uzavřena darovací smlouva a Vám vzniká povinnost uhradit částku rovnající se ceně příslušné odeslané SMS, resp. stanovené měsíční částky podpory.

#### 3.3. Předplacená Služba

Pro předplacenou Službu se neuplatní ustanovení Všeobecných podmínek, která nelze s ohledem na povahu předplacených Služeb použít, a ustanovení, která jsou v rozporu s podmínkami uvedenými v tomto článku. Smlouvu na předplacenou Službu uzavřete okamžikem prvního úspěšně uskutečněného hovoru, a to na dobu neurčitou. Anonymní předplacenou Službu můžete převést na jinou osobu. Tuto osobu musíte seznámit se Smlouvou a předat jí SIM kartu s bezpečnostními kódy nebo SIM kartu a originál dopisu obsahujícího bezpečnostní kódy, příp. nosič obsahující bezpečnostní kódy (dále jen „průvodní dopis, příp. nosič“). Třetí osoba se stane Účastníkem okamžikem převzetí předplacené SIM karty. Operátor je oprávněn považovat za Účastníka osobu, která se prokáže průvodním dopisem, příp. nosičem či obalem SIM karty s bezpečnostními kódy. Chcete-li využít předplacené Služby, musíte nejprve složit finanční částku určenou k čerpání Služeb (dále jen „Dobití“). Způsoby Dobití jsou uvedeny na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) (navigace v menu: volání – předplacené služby – dobijte si kredit). Operátor po provedení Dobití navýší kredit vaší předplacené

# Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

Služby o Vámi složenou finanční částku a následně z tohoto kreditu strhává částky za využití Služby (vč. Služeb třetích stran a Platebních služeb). Kredit musíte využít ve lhůtě 12 měsíců od posledního Dobití. Vykáže-li Vámi užívaná předplacená Služba záporný kredit, jste povinen(-na) bezodkladně provést Dobití a dluh vyrovnat. O proplacení nevyčerpaného kreditu můžete požádat do 1 měsíce ode dne ukončení Smlouvy, jinak toto právo zaniká. Proplacení je zpoplatněno dle Ceníku. Operátor může odmítnout kredit proplatit v případě podezření na zneužití tohoto procesu. Poskytne-li Vám Operátor kredit převyšující vámi uhrazenou finanční částku (bonusový kredit), můžete jej využít pouze k běžnému čerpání základních Služeb a nemáte nárok na jeho proplacení. Stejně se postupuje, pokud Vám Operátor umožnil převedení nevyčerpaného tarifního kreditu z tarifu s Vyúčtováním na předplacenou Službu. Smlouva na předplacenou Službu zaniká z důvodů uvedených v čl. 2.6 a rovněž v případě, že neprovedete Dobití ve lhůtě 12 měsíců od posledního Dobití.

## 3.4. Omezení a přerušení poskytování Služeb

Operátor Vám je oprávněn okamžitě omezit (a v případě mobilní Služby ji současně převést na předplacenou Službu) či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:

- (i) neuhradíte-li řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě, kterou Operátor stanoví;
- (ii) vznikne-li podezření, že jste uzavřel(a) Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužíváte Služby;
- (iii) porušujete-li podstatně podmínky Smlouvy (zejména užíváte-li neschválená zařízení či jinak ohrožujete provoz sítě, uskutečňujete-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesíláte-li nevyžádané či reklamní zprávy atp.);
- (iv) nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Vám mohl Operátor poskytovat Služby či je-li vůči Vám vedeno insolvenční řízení;
- (v) dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše Vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo); o této skutečnosti Vás Operátor informuje SMS zprávou či jiným vhodným způsobem; tímto způsobem se Vás Operátor snaží chránit před možným zneužitím Služby, a proto je oprávněn zvolené opatření aplikovat i na jiné Služby a SIM karty než ty, u nichž se problém objevil;
- (vi) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb;
- (vii) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu;
- (viii) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

Pokud složíte mimořádnou zálohu (viz důvody dle čl. 4.4 (iv)), bude Vám poskytování přerušených či omezených Služeb bez zbytečného odkladu obnoveno.

## 4. Cena, zálohy a platební podmínky

### 4.1. Ceny, účtování Služeb

Ceny za poskytnuté Služby Vám Operátor účtuje dle platného Ceníku a Vy jste je povinen(-na) řádně a včas hradit. Ceny za Služby Vám Operátor začne účtovat dnem aktivace zvolené Služby. Ceny za Služby třetích stran Vám Operátor účtuje dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany. Ceny Služeb, jejichž účelem není jen zajištění elektronické komunikace (tedy Služby s přidanou hodnotou), se liší od cen základních Služeb.

### 4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada

Vždy po skončení zúčtovacího období Vám Operátor vystaví Vyúčtování s náležitostmi daňového dokladu (v textu také jen „Vyúčtování“ či „Faktura“),

kteří obsahuje cenu poskytnutých Služeb (vč. Služeb třetích stran a Platebních služeb) a jiné částky, na které má Operátor nárok (např. zálohy, splátky za zakoupené zařízení, nájemné za pronájem zařízení či smluvní pokuty). Pokud jste Smlouvu uzavřel či prodloužil dodatkem po 30. 4. 2016, je Vám Operátor oprávněn nastavit (a to i v průběhu trvání Smlouvy) způsob účtování Služeb tak, že ve Vyúčtování bude účtována cena za pravidelný měsíční paušál či paušály za následující zúčtovací období, nikoliv za zúčtovací období uplynulé; ostatní ceny za poskytnuté Služby se vyúčtují dle předchozí věty.

Pokud se s Operátorem nedohodnete jinak, vystaví Vám Vyúčtování v elektronické podobě. Vystavení tištěného Vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníku.

Vyúčtování Vám Operátor doručí do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. V případě, že bude z data odeslání Vyúčtování zřejmé, že Vám bude Vyúčtování doručeno během posledních 3 dnů uvedené lhůty, prodlouží Vám Operátor přiměřeně lhůtu splatnosti Vyúčtování.

**Vyúčtované částky musíte uhradit na bankovní účet Operátora uvedený na Vyúčtování, a to (není-li na Vyúčtování jiná lhůta) do 14 dnů od vystavení Vyúčtování.** Pokud jste Smlouvu uzavřel či prodloužil dodatkem do 1. 9. 2017, musíte Vyúčtované částky uhradit na bankovní účet Operátora uvedený na Vyúčtování, Vyúčtovaná částka je uhrazena okamžikem připsání platby označené číslem Vyúčtování uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Operátora. Neoznačíte-li platbu číslem Vyúčtování, které hradíte, ale jednotným variabilním symbolem pro platby (který je vždy uveden ve Vyúčtování) nebo platbu nijak neoznačíte (a Operátor ji i přesto identifikuje), použijí se pravidla pro pořadí úhrady pohledávek dle čl. 4.3 níže.

Operátor Vás upozorní, pokud neuhradíte Vyúčtování řádně a včas, a stanoví Vám náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, přičemž za prokazatelně upozornění je považována také SMS nebo e-mail.

Za dobu přerušení poskytování Služeb a omezení poskytování Služeb s převedením na předplacené Služby Vám nebudou Vyúčtovány za služby elektronických komunikací vystavována.

Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje Vám ji Operátor v nejbližším možném následujícím Vyúčtování.

**Pokud jste nedostal(a) Vyúčtování ani více než po 40 dnech od dodání posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace SIM karty či Služby, musíte tuto skutečnost neprodleně ohlásit kontaktnímu místu Operátora.** Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na Vaši povinnost řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby. Podrobný výpis skutečně vyčerpaných Služeb Vám na základě Vaší žádosti vyhotoví Operátor za úplatu, pokud jej má mít dle zákona k dispozici.

### 4.3. Započtení a pořadí úhrady pohledávek

Operátor použije uhrazenou částku nejprve na úhradu nejstaršího splatného dluhu, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, následně na úhradu splátek poskytnutých úvěrů, poté na úhradu Služeb třetích stran, dále na úhradu sjednaných splátek za zařízení, následně smluvních pokut a poté na úhradu zbytku Vašeho nejstaršího splatného dluhu vůči Operátorovi, a to vždy nejprve na úhradu jistiny, pokud neurčíte jinak. Stejným způsobem je Operátor oprávněn použít Vámi složenou zálohu, Váš přeplatek nebo jakoukoliv jinou finanční částku. Není-li třeba tuto částku takto použít, vrátí Vám Operátor takovou finanční částku snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování.

Operátor je oprávněn požadovat po Vás náhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky a zmocnit třetí osoby k vymáhání pohledávek po splatnosti.

### 4.4. Zálohy

Operátor je oprávněn žádat složení zálohy pouze v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované zálohy je Operátor oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy,

# Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

odstoupit od Smlouvy, neprovést navrženou změnu Smlouvy či Vám omezit nebo přerušit poskytování Služeb. Operátor může vybírat následující zálohy:

- (i) na Služby;
- (ii) při splátkovém prodeji;
- (iii) na roaming;
- (iv) mimořádnou zálohu, nastane-li některá ze skutečností uvedených v čl. 3.4. bodech (i) až (v), přičemž maximální výše mimořádné zálohy činí zpravidla čtyřnásobek výše Vašeho obvyklého Vyúčtování;
- (v) zálohu na minimální měsíční plnění/částku (MMP).

Pokud řádně a včas platíte Vyúčtování a nehrozí žádné finanční riziko, Operátor Vám zálohy vrátí snížením částky k úhradě: do v pořadí čtvrtého Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (i) nebo (iii) do sedmého vystaveného Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (ii) nebo (v), do bezprostředně následujícího Vyúčtování Služeb bez zbytečného odkladu po zaplacení všech Vyúčtování, ve kterých se projeví události, jež byly důvodem mimořádné zálohy v případě zálohy ad (iv).

## 5. Síť a pokrytí

Operátor se zavazuje provádět opravy a úpravy sítě a její údržbu tak, aby byly provedeny rychle a efektivně, v co nejkratším čase s ohledem na technické a procesní možnosti a druh závady, úpravy či údržby. Provádění těchto činností se může výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Služeb, o čemž bude Operátor zákazníky přiměřeným způsobem a bez zbytečného odkladu informovat.

Oblasti pokryté signálem pro poskytování mobilních Služeb jsou graficky znázorněny v orientační aktualizované mapě na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz). Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy Operátor nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem budete mít vždy připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Operátora a nezakládá Vaše právo na odstoupení od Smlouvy.

## 6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb

### 6.1. Opatření proti zneužití Služeb

Operátor je oprávněn provést změnu Vašeho nastavení SIM karty, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez Vašeho souhlasu v případě, že je toto opatření ve Váš prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby). Přijměte prosím veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla či bezpečnostní kódy). V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně změňte. V případě, že zjistíte ztrátu, odcizení či zneužití své SIM karty nebo kterékoliv své Služby nebo svých bezpečnostních prvků, neprodleně o této skutečnosti informujte Operátora prostřednictvím zákaznického centra, které nejpozději do dvou hodin po přijetí Vašeho oznámení učiní opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty, bezpečnostních prvků nebo Služby. Pokud Operátor neučiní v dvouhodinové lhůtě opatření dle předchozí věty, odpovídá za újmu, která Vám v důsledku nesplnění této povinnosti vznikla. Za ostatní újmy vzniklé v důsledku ztráty, odcizení či zneužití Vaší SIM karty nebo kterékoliv Vaší Služby nebo Vašich bezpečnostních prvků však odpovídáte Vy.

Bez smlouvy o propojení nesmíte směřovat provoz do sítě Operátora (např. směrování hovorů přes GSM brány). Pokud porušíte zákaz směrovat provoz do sítě Operátora, bude to Operátor považovat za podstatné porušení Smlouvy a Vy jste povinen(-na) zaplatit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení tohoto zákazu (v pevné síti) či za každou SIM kartu, kterou máte aktivní v den, kdy je takové směrování poprvé prokázáno (v mobilní síti).

### 6.2. Odpovědnost za újmu

Mějte prosím na paměti, že odpovídáte za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým jste umožnil(a) užívat Služby. Odpovídáte rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že jste nevyužil(a) možnosti jejich zabezpečení.

Operátor neodpovídá za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet, za plnění třetích stran ani za Vaše data uložená na SIM kartě či v jiných zařízeních, která užíváte při poskytování Služeb.

Pokud jste mohl(a) Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Operátora nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, je Operátor povinen přiměřeně snížit cenu Služby nebo po dohodě s Vámi zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. V případě závad zajistí Operátor rovněž odstranění závady. V těchto případech nemáte právo na náhradu újmy.

Úhrnná předvídatelná újma, která by Vám mohla vzniknout jako následek porušení povinností Operátorem, může činit maximálně částku 120 000 Kč. Právo na náhradu újmy Operátor uspokojí snížením částky k úhradě v následujících Vyúčtováních. Jiným způsobem Operátor právo na náhradu újmy uspokojí pouze na základě Vaší písemné výzvy. Nedohodně-li se s Vámi Operátor jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost Operátora nahradit Vám újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat. Jsou-li sjednány smluvní pokuty, právo Operátora domáhat se náhrady újmy není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

## 7. Reklamac

**Reklamací vystaveného Vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců od doručení Vyúčtování a reklamaci poskytnuté Služby (např. poskytnutý rozsah či její kvalitu) do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně zákaznickému centru, e-mailem na adrese [info@t-mobile.cz](mailto:info@t-mobile.cz) nebo osobně v kterékoliv značkové prodejně T-Mobile. I v případě, že podáte reklamací, musíte řádně uhradit reklamované Vyúčtování.** Operátor reklamaci vyřídí bezodkladně, nejpozději Vás však informuje do 1 měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamací se zahraničním provozovatelem, obdržíte vyřízení reklamací do 2 měsíců. Pokud s řešením reklamací nebudete souhlasit, můžete do jednoho měsíce od vyřízení reklamací uplatnit námitky proti vyřízení reklamací u Českého telekomunikačního úřadu.

Reklamací poskytnutých Služeb třetích stran či Platebních služeb můžete uplatnit u poskytovatele nebo zprostředkovatele dané služby.

## 8. Komunikace stran, změny Smlouvy

### 8.1. Kontaktní místa

Pro komunikaci s Operátorem využijte prosím kontaktní formulář umístěný na [www.t-mobile.cz/kontakt](http://www.t-mobile.cz/kontakt), kteroukoliv prodejnu T-Mobile a nebo v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení spotřebitele, infolinku na telefonním čísle **+420 800 73 73 73**, e-mailovou adresu [info@t-mobile.cz](mailto:info@t-mobile.cz) a nebo v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení podnikatele, využijte infolinku na telefonním čísle **+420 800 73 73 33**, e-mailovou adresu [business@t-mobile.cz](mailto:business@t-mobile.cz) nebo jiné způsoby dle aktuálních podmínek. Písemnou komunikaci směřujte prosím na **zákaznické centrum Praha, Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4.**

Není-li stanoveno jinak, jste prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa oprávněn(a) předkládat návrhy, připomínky a žádosti, požadovat změnu telefonního čísla, oznamovat závady v rámci sítě, získávat informace o cenách a Službách a využívat možnosti servisních Služeb (např. základní nastavení telefonu či jiného zařízení pro využívání Služeb, přenesení kontaktů, výměny SIM karty) a zákaznické podpory či činit jakékoliv jiné úkony související se Smlouvou a Službami.

### 8.2. Komunikace

Pro komunikaci s Operátorem si můžete zvolit heslo, které Vám umožní získávat informace o Vašich Službách, výši částek k úhradě, jednotlivých

# Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

spojení apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých Služeb. Nežvolíte-li si heslo, nastaví Vám jej Operátor sám a jeho znění Vám oznámí. V případě ztráty či zapomenutí hesla může Operátor využít alternativní způsob Vaší autorizace (např. dotazem na Vaše osobní údaje). K provedení některých úkonů po Vás může Operátor požadovat autorizaci prostřednictvím hesla či prokázání totožnosti a je oprávněn v případě, že nebude autorizace řádně provedena, odmítnout provedení úkonu. Operátor je rovněž oprávněn odmítnout provést požadovaný úkon v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků.

Operátor Vás může kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních či přepravních služeb (dále jen „pošta“), faxem, elektronickou poštou, telefonicky, zasíláním zpráv do schránky T-Box, SMS či MMS. Za písemné se pro účely dodržení formy vyžadované Smlouvou považuje i právní jednání Operátora učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS, dodáním do schránky T-Box či datovou zprávou do Vaší datové schránky. Za Vaše písemná jednání se považují Vámi vlastnoručně podepsané listiny či Vaše elektronické dokumenty opatřené zaručeným elektronickým podpisem. Písemně Vás primárně Operátor kontaktuje na korespondenční adrese uvedené ve Smlouvě. V případě potřeby však Operátor může písemnost zaslat i na Vaši jinou adresu, kterou zná, a to včetně Vaší e-mailové adresy. Písemnost zasílaná Operátorem prostřednictvím pošty se považuje za doručenu jejím dodáním na Vaši adresu, případně mamým uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když jste se o jejím uložení nedozvěděli(a), případně dnem, kdy se písemnost vrátila Operátorovi, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení na adresu uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese nezdržujete.

S oznámeními zaslanými do schránky T-Box jste povinen se pravidelně seznamovat. Zpráva zasílaná Operátorem prostřednictvím faxu, elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenu nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na vaše telefonní číslo nebo Vaši e-mailovou adresu. Pokud hodláte používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS či MMS, musíte tuto skutečnost předem oznámit Operátorovi a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Operátor neodpovídá za případně vzniklou újmu.

## 8.3. Změny Smlouvy

Operátor se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů. Operátor je oprávněn měnit již uzavřenou Smlouvu v části týkající se

- (i) ceny Služeb,
- (ii) způsobu a podmínek účtování Služeb,
- (iii) způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování Služeb (vč. ukončení poskytování Služby a zavedení nových Služeb),
- (iv) rozsahu Vašich práv a povinností i práv a povinností Operátora;
- (v) způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamace;
- (vi) odpovědnosti za újmu;
- (vii) doby trvání Smlouvy;
- (viii) podmínek a výše úhrad;
- (ix) způsobu ukončení Smlouvy;
- (x) způsobu doručování;
- (xi) výhrad ve vztahu k právním předpisům;
- (xii) platebních transakcí;
- (xiii) zpracování a uchovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů;
- (xiv) dále v části, které jsou upraveny právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu;

V uvedeném rozsahu je oprávněn Operátor měnit Smlouvu z důvodů

- (i) inflace,
- (ii) zavedení nových Služeb,
- (iii) změny podmínek na trhu elektronických komunikací,

(iv) zkvalitnění sítě či

(v) vývoje nových technologií.

Změnu Smlouvy Vám oznámí Operátor zpravidla jeden měsíc předem dnem účinnosti změny Smlouvy také prostřednictvím informačního textu na Vyúčtování služeb, avšak v případě, že Vám Operátor Vyúčtování nezasílá (např. z důvodu přerušení poskytování služeb dle 3.4), zašle Vám Operátor informační text prostřednictvím schránky T-Box. V případě, že využíváte předplacenou Službu či využíváte předplacené Služby v průběhu omezení Služeb, informační text Vám Operátor zašle prostřednictvím SMS zprávy.

## 9 Závěrečná ustanovení, řešení sporů

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění.

O sporech mezi Vámi a Operátorem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Pokud jste uzavřeli Smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u Finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. ledna 2018, pro Účastnické smlouvy uzavřené před tímto datem nabývají účinnosti dne 1. března 2018. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují předchozí Všeobecné podmínky, vyjma ustanovení čl. 8 Všeobecných podmínek účinných od 26. 1. 2014 do 29. 4. 2016 (Smluvní pokuty a jiné úhrady) a s ním souvisejících ustanovení, které zůstávají pro Smlouvy uzavřené před 30. 4. 2016 i nadále v platnosti a které ponechaly v platnosti i předchozí Všeobecné podmínky v Závěrečných ustanoveních v jejich posledním odstavci.

# Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.



**T. a. s.**  
T-Mobile Czech Republic a.s.  
Tomášova 2144/1  
148 00 Praha 4  
IČ: 259 49 024, DIČ: CZ259 49 024

## Obsah všeobecných podmínek

1. Úvodní ustanovení
2. Účastnická Smlouva
  - 2.1. Uzavření Smlouvy
  - 2.2. Obsah Smlouvy
  - 2.3. Aktivace Služby
  - 2.4. Doba trvání Smlouvy
  - 2.5. Změna Smlouvy
  - 2.6. Ukončení Smlouvy
3. Služby
  - 3.1. Úvodní ustanovení
  - 3.2. Některé typy Služeb
  - 3.3. Předplacená Služba
  - 3.4. Omezení a přerušení poskytování Služeb
4. Cena, zálohy a platební podmínky
  - 4.1. Ceny, účtování Služeb
  - 4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada
  - 4.3. Započtení a pořadí úhrady pohledávek
  - 4.4. Zálohy
5. Síť a pokrytí
6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb
  - 6.1. Opatření proti zneužití Služeb
  - 6.2. Odpovědnost za újmu
7. Reklamáce
8. Komunikace stran, změny Smlouvy
  - 8.1. Kontaktní místa
  - 8.2. Komunikace
  - 8.3. Změny Smlouvy
9. Závěrečná ustanovení, řešení sporů