

**Smlouva**  
**o poskytování služeb v oblasti IT a elektronických komunikací**  
**č. 2013/0637**  
**č.j. ČÚZK-11873/2013-31**

Smluvní strany:

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

se sídlem: Praha 4, Na Pankráci 1685/17, 19, PSČ 140 21  
IČ: 610 59 382, DIČ: CZ 61059382  
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,  
oddíl B, vložka 3938  
jednající Ing. Michalem Hátle, CSc., předsedou představenstva a  
Ing. Lenkou Kališovou, CSc., členkou představenstva  
(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

**Český úřad zeměměřický a katastrální**

se sídlem: Pod sídlištěm 1800/9, 182 11 Praha 8  
IČ: 00025712  
Jejíž jménem jedná: Ing. Karel Štencel, místopředseda  
(dále jen „**Zákazník**“)

dnešního dne uzavřely tuto Smlouvu o poskytování služeb v oblasti IT a elektronických komunikací (dále jen „**Smlouva**“) v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**obchodní zákoník**“)

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:**

## **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A PROHLÁŠENÍ**

- 1.1 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Zákazník prohlašuje, že je ústředním správním úřadem zeměměřictví a katastru nemovitostí České republiky zřízený zákonem č. 359/1992 Sb., o zeměměřických a katastrálních orgánech, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3 Poskytovatel dále v rámci plnění této Smlouvy prohlašuje, že má uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě, s výší pojistného plnění nejméně 100 milionů Kč. Poskytovatel se zavazuje, že v případě, že během plnění této Smlouvy dojde k zániku platnosti pojistné smlouvy, zajistí prodloužení platnosti takové pojistné smlouvy nebo uzavře pojistnou smlouvu novou za nejméně stejných podmínek, a to tak, aby její platnost trvala po celou dobu plnění této Smlouvy.

## **2. ÚČEL SMLOUVY**

- 2.1 Účelem této Smlouvy je realizace plnění Poskytovatele dle zadávací dokumentace veřejné zakázky evidenční číslo 7202012008010 (dále jen „**Zadávací dokumentace**“) vyhlášené veřejným zadavatelem, kterým je Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální, se sídlem Pod Sídlíštěm 1800/9, Praha 8, PSČ 182 11, IČ: 00025712, předmětem kterého je výběr Poskytovatele na realizaci projektu „Poskytování služeb datového centra“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“).
- 2.2 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Zákazníkovi splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
  - 2.2.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
  - 2.2.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace;
  - 2.2.3 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Zákazníkovi v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky (dále jen „**Nabídka**“), která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

## **3. PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 3.1 Předmětem této Smlouvy je poskytování následujících služeb:
  - 3.1.1 služby datového centra v souladu s Přílohou č.2 této Smlouvy (dále jen „**Služby DC**“);
  - 3.1.2 služby konektivity k internetu typ I. (dále jen „**Služba Internet I.**“) a služby konektivity k internetu typ II. (dále jen „**Služba Internet II.**“) v souladu s Přílohou č.3 Smlouvy (Služba Internet I. a Služba Internet II. dále společně jen „**Služba Internet**“); a
  - 3.1.3 služby pronájmu optické trasy v souladu s Přílohou č.4 Smlouvy (dále jen „**Služby Optiky**“).Výše uvedené Služby DC, Služby Internet a Služby Optiky dále společně jako „**Služby**“ a každá zvlášť jako „**Služba**“.
- 3.2 Služby budou poskytovány v kvalitě dle specifikace v Příloze č.5 Smlouvy, která rovněž upravuje smluvní sankce za nedodržení kvality.

- 3.3 V rámci poskytování Služeb bude Poskytovatel poskytovat Zákazníkovi rovněž podporu Služeb, a to dle režimu 24/7 a v souladu se specifikací v Příloze č.6 této Smlouvy.
- 3.4 Poskytovatel se dále zavazuje umožnit přivedení komunikačních vedení jiných poskytovatelů až k zařízením Poskytovatele a rovněž se zavazuje umožnit zakončení komunikačních vedení jiných poskytovatelů na vnějším rozhraní Datového centra s tím, že zajistí propojení z tohoto vnějšího rozhraní Datového centra do zařízení Zákazníka stejnou technologií.

#### 4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytování Služeb bude zahájeno 1.9.2013.
- 4.2 Místem poskytování Služby DC dle této Smlouvy je sídlo datového centra, které se nachází v objektu **Kongresového centra Praha, a.s.**, na adrese ulice 5. května 65, Praha 4 (dále jen „**Datové centrum**“). Lokality poskytování ostatních Služeb jsou specifikována v příslušných přílohách smlouvy obsahující specifikaci dotčených Služeb.
- 4.3 Zákazník se zavazuje dodržovat provozní řád Datového centra, který je Přílohou č.7 této Smlouvy.
- 4.4 Ve vztahu k Datovému centru Poskytovatel prohlašuje, že je možné přivedení komunikačních vedení jiných poskytovatelů až k zařízením Zákazníka, nebo je možné zakončení komunikačních vedení jiných poskytovatelů na vnějším rozhraní Datového centra. Poskytovatel zajistí propojení z tohoto vnějšího rozhraní Datového centra do zařízení Zákazníka stejnou technologií.

#### 5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Celková měsíční cena za poskytování Služeb dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši 301 370,00 Kč bez DPH (dále jen „**Celková měsíční cena**“). K uvedené částce bude připočtena DPH dle právních předpisů platných v době zdanitelného plnění.

Služba – cena za měsíc	Cena v Kč bez DPH
Služba Optika	8 420,00 Kč
Služba Internet I.	1 660,00 Kč
Služba Internet II.	5 240,00 Kč
Služba DC	286 050,00 Kč
<b>Celkem za Služby měsíčně</b>	<b>301 370,00 Kč</b>

- 5.2 Celková měsíční cena je vždy splatná na základě měsíčních faktur - daňových dokladů (dále jen „**Faktura**“) vystavených Poskytovatelem za Služby poskytnuté v předcházejícím kalendářním měsíci vždy nejpozději do patnáctého (15.) dne následujícího kalendářního měsíce.
- 5.3 Ceny za Služby obsahují veškeré náklady Poskytovatele nutné pro řádné poskytování Služeb.
- 5.4 Dojde-li z důvodů výlučně na straně Poskytovatele k nedodržení SLA sjednaných pro Služby, dohodly se smluvní strany, že odpovídající smluvní pokuta může být Poskytovatelem kompenzována formou snížení Celkové měsíční ceny v následujícím fakturačním období o výši takovéto slevy z ceny.

- 5.5 Splatnost všech plateb je stanovena na dvacet jedna (21) dnů ode dne doručení Faktury Zákazníkovi.
- 5.6 Všechny Faktury musí splňovat všechny náležitosti požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.7 Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti, je Zákazník oprávněn ji vrátit Poskytovateli ve lhůtě splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené Faktury Zákazníkovi. Smluvní strany prohlašují, že veškeré jejich vzájemné pohledávky jsou navzájem započitatelné ve smyslu ustanovení § 364 obchodního zákoníku.
- 5.8 Platby se provádějí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený v příslušné Faktuře.
- 5.9 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitého závazku, je tato smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

## 6. OPČNÍ PRÁVO

- 6.1 Zákazník je v souladu s ustanovením § 99 odst. 1 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění (dále jen „ZVZ“), oprávněn uplatnit u Poskytovatele opční právo na poskytnutí dalších služeb a činností specifikovaných v následujícím odstavci (dále jen „Opční právo“).
- 6.2 Předmětem Opčního práva je:
  - 6.2.1 poskytnutí služeb datového centra, a to poskytnutí prostor pro umístění technologií Zákazníka nebo poskytnutí racku Poskytovatele pro umístění technologií Zákazníka, včetně zajištění souvisejících služeb datového centra (napájení energií, klimatizace atd.);
  - 6.2.2 poskytnutí telekomunikačních služeb (zajištění datové konektivity k internetu nebo jiným sítím).
- 6.3 Zákazník je oprávněn Opční právo využít vůči Poskytovateli ve lhůtě 36 měsíců od podpisu Smlouvy. Využije-li Zákazník tohoto Opčního práva, bude v souladu s ustanovením § 23 odst. 7 písmeno b) ZVZ zadána výše uvedenému Poskytovateli veřejná zakázka na poskytnutí nových služeb dle předchozího odstavce Smlouvy v jednacím řízení bez uveřejnění dle § 34 ZVZ. O službách realizovaných na základě Opčního práva bude s Poskytovatelem sepsána samostatná smlouva.
- 6.4 Smluvní strany se dohodly, že maximální rozsah a celková cena plnění (bez DPH) požadovaného Zákazníkem na základě Opčního práva bude maximálně ve výši 30 % z celkové ceny za Služby dle této Smlouvy bez DPH po dobu trvání Smlouvy. Zákazník je oprávněn Opční právo nevyužít nebo je nevyužít v plném rozsahu.

## 7. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

- 7.1 Zákazník se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli požadovanou součinnost dle této Smlouvy, řádně poskytnuté Služby akceptovat a platit za jejich poskytnutí Poskytovateli cenu stanovenou touto Smlouvou.
- 7.2 Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel není odpovědný za obsah Internetových stránek, které Zákazník vytvoří nebo používá v rámci Služeb.
- 7.3 Poskytovatel se zavazuje k proškolení oprávněných osob Zákazníka a vydání identifikačních karet v počtu uvedeném ve specifikaci Služby.
- 7.4 Obdrží-li Poskytovatel stížnost od některého provozovatele počítačové sítě, počítačového systému nebo informačního systému dostupného přes síť Poskytovatele na to, že Zákazník ohrozil bezpečnost dat nebo informačního systému tohoto provozovatele, má právo požadovat od Zákazníka zjednání nápravy. Považuje-li Poskytovatel stížnost za závažnou a naléhavou, a Zákazník do 3 pracovních dní nesjedná nápravu, má právo přerušit poskytování Služeb

Zákazníkovi. V takovém případě Poskytovatel obnoví poskytování Služeb, jakmile se přesvědčí, že Zákazník přijal opatření postačující k vyřešení stížnosti. V případě oprávněnosti takové stížnosti se alikvotní část měsíční ceny hrazené Zákazníkem za dobu pozastavení služeb nevrací.

## 8. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 8.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout upřesnění, konkretizaci nebo změny v nastavení Služeb. Poskytovatel se zavazuje vyvinout veškeré úsilí k provedení takové změny, je-li technicky možná a pro Zákazníka vhodná.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů Zákazníkem navrhovaných změn Služeb na závazné termíny a cenu vztahující se k takové Službě a o těchto dopadech Zákazníka informovat ve lhůtě 10 dní od doručení Změnového požadavku.
- 8.3 V případě, že Zákazník požádá o upřesnění, konkretizaci nebo změny v nastavení Služeb, učiní tak prostřednictvím formuláře žádosti. Schéma postupu změnového řízení společně se vzorem žádosti o změnu jsou uvedeny v Příloze č.8 této Smlouvy.
- 8.4 Jakékoliv změny v poskytování Služeb musí být sjednány písemně, a to ve formě dodatku k této Smlouvě, pokud má mít změna za následek rozšíření nebo jinou změnu v rozsahu plnění dle této Smlouvy.

## 9. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ POKUTY

- 9.1 Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 9.2 Smluvní strany se v souladu s § 386 obchodního zákoníku dohodly, že omezují celkovou výši škody, která může při plnění této Smlouvy nastat, a to na částku maximálně ve výši 10.000.000,- Kč. Práva na náhradu škody přesahující částku dle předchozí věty se obě smluvní strany vzdávají. Poškozená strana musí škodu nepochybně a jednoznačně prokázat a vyčíslit. Ušlý zisk, nepřímé a následné škody se nenahrazují.
- 9.3 Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlžení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost dle § 374 obchodního zákoníku.
- 9.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

## 10. OCHRANA INFORMACÍ

- 10.1 Smluvní strany se zavazují nezpřístupnit třetí osobě důvěrné informace druhé smluvní strany (s výjimkou zpřístupnění svým zaměstnancům, statutárním orgánům, jejich členům či prokuristům a svým subdodavatelům podílejícím se na plnění dle této Smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvní straně v tomto odstavci, a to v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této Smlouvy. Smluvní strana je povinna předem poučit druhou smluvní stranu o povinnosti utajovat takovéto důvěrné informace).
- 10.2 Za důvěrné informace se považují veškeré informace, které se smluvní strana dozvěděla při plnění této Smlouvy nebo v její souvislosti o druhé smluvní straně, jejích zákaznících, partnerech, zejména o projektech, zakázkách a další činnosti smluvní strany, její vnitřní struktuře, bezpečnostních režimech, stupních utajení a jiných zvláštních pravidlech, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny.
- 10.3 Závazek smluvní strany nezpřístupnit důvěrné informace druhé smluvní strany se nevztahuje na případy, kdy:

- 10.3.1 je zpřístupnění informace vyžadováno obecně závazným právním předpisem; nebo
- 10.3.2 smluvní strana obdržela od druhé smluvní strany předchozí písemný souhlas zpřístupňovat konkrétní informaci; nebo
- 10.3.3 smluvní strana prokáže, že konkrétní informace je veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana; nebo
- 10.3.4 smluvní strana prokáže, že měla konkrétní informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění takové informace při plnění této Smlouvy či v její souvislosti.
- 10.4 Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany důvěrných informací ve smyslu tohoto článku Smlouvy situace, kdy jsou informace jakkoli vyplývající či související se smluvním vztahem založeným touto Smlouvou, sděleny mezi jednotlivými členy koncernu společnosti Deutsche Telekom AG, jakožto podnikatelského seskupení ve smyslu ustanovení § 66a obchodního zákoníku (dále jen „**Koncern**“), kterého je Poskytovatel součástí. Případné sdělování důvěrných informací v rámci koncernu je nezbytné především pro výkon vnitřních auditů, které jsou v rámci koncernu jako mezinárodní skupiny pravidelně uskutečňovány. Smluvní strana sdělující důvěrné informace v rámci Koncernu však musí dbát na to, aby docházelo k takovému sdělování důvěrných informací pouze v rozsahu nezbytně nutném pro zajištění účelu, pro který mají být chráněné informace v rámci Koncernu sděleny. Společnosti T-Systems Czech Republic a.s. je tímto udělen Zákazníkem výslovný souhlas se sdělením důvěrných informací v rámci Koncernu, a to v rozsahu a za podmínek uvedených v tomto ustanovení.
- 10.5 Závazek smluvní strany utajovat důvěrné informace druhé smluvní strany trvá po dobu účinnosti této Smlouvy a dále po dobu 3 (tří) let od ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 10.6 Smluvní strany souhlasí s používáním reference vycházející z předmětu této Smlouvy. Jedná se zejména o vzájemné uvádění jména obchodní firmy, obecné charakteristiky a technicko-ekonomický popis poskytovaného či odebíraného plnění a formu spolupráce. Referenci mohou obě smluvní strany používat ve všech marketingových a komunikačních aktivitách, aniž by to znamenalo porušení povinností dle tohoto článku Smlouvy.
- 10.7 Budou-li informace, o nichž se Poskytovatel dozví nebo má dozvědět při plnění této Smlouvy nebo v její souvislosti, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a je-li to nutné, včas písemně informovat Zákazníka o potřebě zajistit předepsané souhlasy subjektů osobních údajů se zpracováním údajů.

## 11. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 11.1 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí obchodním zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.
- 11.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o jejich výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů.
- 11.3 Všechny spory, které vzniknou mezi smluvními stranami z této Smlouvy nebo v její souvislosti a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním stran, budou rozhodovány příslušným obecným soudem České republiky.

## 12. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 12.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1.9.2013. Tato Smlouva je sjednána na dobu neurčitou.
- 12.2 Zákazník je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět nejdříve až po uplynutí 3 let od nabytí její účinnosti, přičemž v takovém případě činí výpovědní doba 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

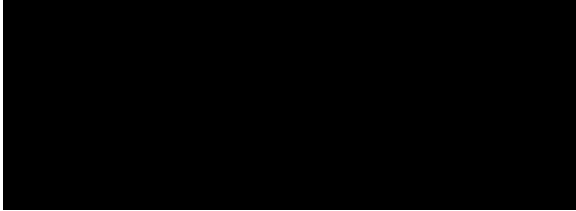
- 12.3 V případě, že kterákoliv strana poruší své závazky stanovené touto Smlouvou a nezjedná nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou jí druhá strana určí v písemném oznámení, v němž specifikuje povahu porušení závazku, vč. odkazu na tuto Smlouvu, z níž tento závazek vyplývá, je druhá strana oprávněna od Smlouvy odstoupit. Přiměřená lhůta musí být vždy delší než třicet (30) dnů.
- 12.4 Odstoupení od této Smlouvy oznámí odstupující strana druhé smluvní straně písemně. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 12.5 Odstoupením od této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se odpovědnosti za škodu, úroků z prodlení, řešení sporů ani další ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy. Zánikem účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv právního důvodu nejsou dotčena již poskytnutá plnění ani nároky z těchto plnění vyplývající (zejména nárok Poskytovatele na zaplacení ceny za již poskytnuté Služby).

### 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

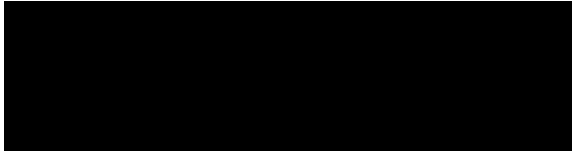
- 13.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvní strany.
- 13.2 Pokud by se kterákoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- 13.3 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 13.4 Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této Smlouvy s tím, že se Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm e) citovaného zákona.
- 13.5 Text Přílohy č. 1 této Smlouvy tvoří Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti T-Systems Czech Republic a.s. (dále jen „VOP“), které jsou závazné pro poskytování Služeb, které jsou službami elektronických komunikací ve smyslu zákona č.127/2005 Sb. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že dojde k rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy včetně jejích příloh (bez VOP) na straně jedné a textem VOP na straně druhé, mají přednost ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh (bez VOP).
- 13.6 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č.1 – Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací
  - Příloha č.2 – Specifikace Služeb DC
  - Příloha č.3 – Specifikace Služeb Internet
  - Příloha č.4 – Specifikace Služeb Optiky
  - Příloha č.5 – Kvalita poskytovaných Služeb, sankce
  - Příloha č.6 – Specifikace podpory Služeb
  - Příloha č.7 – Provozní řád Datového centra
  - Příloha č.8 – Schéma postupu změnového řízení
- 13.7 Tato Smlouva je sepsána ve dvou (4) vyhotoveních s platností originálu v jazyce českém, z nichž Poskytovatel obdrží jedno (1) vyhotovení a zákazník tři (3) vyhotovení.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

**Poskytovatel**

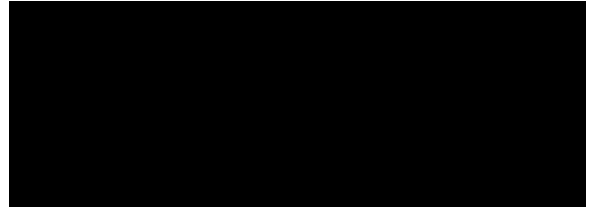


**T-Systems Czech Republic a.s.**  
**Ing. Michal Hátle, CSc.**  
předseda představenstva



**T-Systems Czech Republic a.s.**  
**Ing. Lenka Kališová, CSc.**  
členka představenstva

**Zákazník**



**Český úřad zeměměřický a katastrální**  
**Ing. Karel Štencel**  
místopředseda



## Příloha č.1

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

#### I. Všeobecná ustanovení

1. Všeobecné podmínky stanoví technické, organizační a obchodní podmínky a postupy, na jejichž základě T-Systems Czech Republic a.s., poskytuje svým zákazníkům veřejně dostupné služby elektronických komunikací, a to ve sjednané kvalitě a rozsahu.
2. Všeobecné podmínky jsou veřejně dostupné ve všech Obchodních místech T-Systems Czech Republic a.s.

#### II. Definice pojmů

1. **Český telekomunikační úřad** je ústřední správní úřad zřízený Zákonem o elektronických komunikacích pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.
2. **Činnosti elektronických komunikací** jsou činnosti související s výstavbou a provozem Veřejné komunikační sítě a poskytováním služby elektronických komunikací, zřizováním, změnou, obnovou, údržbou a provozem elektronického komunikačního zařízení.
3. **Dálkové telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky různých telefonních obvodů (TO) veřejné pevné komunikační sítě.
4. **Datová síť** je soubor technických a programových prostředků Poskytovatele, umožňující poskytování Služby přenosu dat podle příslušných technických standardů ČN, ETS a doporučení ITU – IEEE, či sdružení výrobců.
5. **Dohledové centrum** Poskytovatele zajišťuje sledování stavu sítě Poskytovatele a komunikuje se Zákazníky, kterým Poskytovatel poskytuje své Služby, a řídí servisní zásahy a zákaznickou podporu v síti.
6. **Dostupnost Služby** je stanovena jako poměr rozdílu celkového trvání poskytování Služby a trvání Výpadku Služby či Poruchy Služby k celkovému trvání poskytování Služby.
7. **Elektronické komunikační zařízení** je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.
8. **Jednorázová cena** za zřízení Služby je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou uhradí Zákazník Poskytovateli v souvislosti se zahájením poskytování smluvně sjednané Služby.
9. **Jednotková cena za minutu hovoru** je cena za jednu minutu hovoru jednoznačně stanovená pro každý druh telefonního hovoru v závislosti na době uskutečnění hovoru a na cenovém plánu přiřazeném každé telefonní stanici. Jednotkovou cenu za minutu hovoru doplňuje časový interval a minimální délka hovoru podléhající zpoplatnění.
10. **Koncové zařízení Zákazníka** je zařízení Zákazníka, určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s odebráním Služeb. Koncové zařízení Zákazníka není součástí sítě Poskytovatele, nicméně musí splňovat veškeré požadavky platných norem a ustanovení příslušných zákonů v den připojení k síti Poskytovatele.
11. **Koncový bod sítě** je fyzický bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Zákazníka.
12. **Lokalizační údaje** jsou jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Stanoví-li platný a účinný právní předpis České republiky odlišnou či přesnější definici tohoto pojmu, použije se definice dle takového předpisu.
13. **Měsíční cena** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou hradí Zákazník Poskytovateli za každý kalendářní měsíc Poskytovatelem poskytované Služby sjednané v příslušné Smlouvě. Měsíční cena je součtem ceny za objemově zpoplatňované Služby, paušální ceny za poskytované Služby a ceny za jednorázově poskytnuté Služby v průběhu daného měsíce.
14. **Místní telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky téhož telefonního obvodu (TO) veřejné pevné komunikační sítě.
15. **Námítka** je podání Zákazníka Veřejně dostupné služby elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu, týkající se návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace ze strany Poskytovatele; toto podání je oprávněn Zákazník podat nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.
16. **Obchodní místo** je pracoviště Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera určené pro styk s veřejností.
17. **Obchodní zákoník** je zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
18. **Občanský zákoník** je zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
19. **Okruh s digitálním rozhraním** je souhrn přenosových prostředků umožňujících obousměrný přenos digitálních signálů mezi dvěma body, zakončený na obou koncích digitálním ukončením okruhu.
20. **Osobní údaj** je jakákoliv informace, umožňující přímou či nepřímou identifikaci fyzické osoby. Osobními údaji se rozumí zejména titul, jméno, příjmení ve spojení s adresou, rodné číslo/identifikátor, datum narození, čísla předložených dokladů, e-mailové spojení, bankovní spojení aj. Stanoví-li platný a účinný právní předpis České republiky odlišnou či přesnější definici tohoto pojmu, použije se definice dle takového předpisu.
21. **Páteř** je základní část přenosové sítě Poskytovatele, propojující jednotlivé spojovací uzly sítě.
22. **Platební doklad** je doklad s označením „Vyúčtování služby elektronických komunikací“, jehož prostřednictvím Poskytovatel účtuje Zákazníkům ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací. Platební doklad vystavuje Poskytovatel ve formě daňového dokladu ve smyslu ustanovení § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (DPH), ve znění pozdějších předpisů; nebo v souladu s platným a účinným právním předpisem, který tento zákon nahradí.
23. **Porucha Služby** je stav, kdy jeden nebo více kvalitativních či kvantitativních parametřů Služby jsou horší než smluvně sjednané technické parametry, nebo stav, kdy je poskytování Služby znemožněno.

24. **Poskytovatel** je společnost T-Systems Czech Republic a.s., IČ: 61059382, nebo její právní nástupce.
25. **Právní a reklamační oddělení** je vnitřní útvar Poskytovatele, který přijímá a vyřizuje Reklamacce podávané Zákazníkem.
26. **Pronájem okruhů** se rozumí Služba elektronických komunikací spočívající v pronájmu přenosové kapacity mezi koncovými body sítě elektronických komunikací.
27. **Provozními údaji** se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítě elektronických komunikací nebo pro její účtování. Stanoví-li platný a účinný právní předpis České republiky odlišnou či přesnější definici tohoto pojmu, použije se definice dle takového předpisu.
28. **Předávací protokol** je písemný dokument obsahující záznamy o zřízení či změně služby, závěrečných měřeních zřizované či modifikované Služby a identifikující zařízení Poskytovatele, které bylo předáno Zákazníkovi do užívání v souvislosti se zřizovanou Službou.
29. **Přístupové vedení** je takové vedení, které propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem přenosové sítě Poskytovatele.
30. **Reklamacce** je uplatnění práv Zákazníků služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem u Právního a reklamačního oddělení Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování příslušné Služby. Reklamacce může směřovat proti rozsahu, kvalitě a ceně poskytované Služby.
31. **Rozhraní** je a) koncový bod veřejné pevné komunikační sítě, b) rozhraní pro propojování veřejných komunikačních sítí nebo přístup k nim, c) rádiové rozhraní pro cestu rádiových vln mezi rádiovými zařízeními (koncový bod bezdrátových sítí) a jeho technické specifikace.
32. **Sítě elektronických komunikací** jsou přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutačními okruhy nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.
33. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize.
34. **Služba** je služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě mezi nimi uzavřeného smluvního vztahu.
35. **Služba přenosu dat** je Služba spočívající v poskytnutí Služby prostřednictvím vlastní datové sítě Poskytovatele, dle podmínek sjednaných mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
36. **Služba s přidanou hodnotou** je jakákoli Služba, pro niž je potřebné zpracování Provozních údajů nebo Lokalizačních údajů jiných než provozních, nad rámec toho, co je nezbytné pro přenos zprávy nebo její účtování.
37. **Služba se považuje za zřízenou** dnem podpisu Předávacího protokolu Poskytovatelem a Zákazníkem či dnem v Předávacím protokolu uvedeným či zahájením užívání Služeb ze strany Zákazníka po oznámení Poskytovatele o zřízení Služby.
38. **Smlouva** je písemná dohoda sepsaná Poskytovatelem a Zákazníkem, stvrzená podpisem odpovědného či zmocněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.
39. **Telefonní hovor** je uskutečněné spojení mezi dvěma, případně více Koncovými body, jež jsou součástí stejné, nebo i rozdílných pevných a mobilních Veřejných komunikačních sítí, zabezpečujících přepravu mluvené řeči a dalších druhů komunikace (např. přenos dat) v hovorovém pásmu prostřednictvím Koncových zařízení.
40. **Telefonní stanice** je soubor technických, provozních a organizačních prostředků, umožňujících v návaznosti na Veřejnou komunikační síť využívat Veřejně dostupnou telefonní službu dle stanovených podmínek.
41. **Telefonním obvodem (TO)** se rozumí území, které je zpravidla totožné s územím kraje.
42. **Ukončení okruhu** je rozhraní mezi okruhem a Koncovým zařízením Zákazníka.
43. **Ukončovací zařízení** je technické zařízení rozhraní mezi datovou sítí Poskytovatele a koncovým zařízením Zákazníka.
44. **Uživatelská přípojka** propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem Poskytovatele.
45. **Vadně poskytnutá činnost elektronických komunikací** je taková činnost, která byla Poskytovatelem Zákazníkovi poskytnuta tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně, úředně či zákonně stanoveným podmínkám.
46. **Veřejná komunikační síť** je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
47. **Veřejně dostupná telefonní služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu; tato Služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné či více služeb uvedených v ustanovení § 2 písm. p) Zákona o elektronických komunikacích.
48. **Výpadek Služby** je stav Služby, kdy tato přechodně nesplňuje všechny podmínky stanovené v Předávacím protokolu.
49. **Zákazník** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu na poskytování služeb elektronických komunikací.
50. **Zákon o elektronických komunikacích** je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
51. **Zákon o ochraně osobních údajů** je zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů; nebo platný a účinný právní předpis, který tento zákon nahradí.
52. **Závada** je porucha na elektronickém komunikačním zařízení, tj. fyzický stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení za sjednaným účelem specifikovaným ve Smlouvě uzavřené Poskytovatelem a Zákazníkem.
53. **Změna Služby** je každá Zákazníkem požadovaná změna parametrů nebo kvality Služby.
54. **Zrušení Služby** je jednostranný úkon Poskytovatele, kterým je ukončeno poskytování smluvně sjednané Služby.

### III. Smluvní vztah

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

#### **IV. Doručování**

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

#### **V. Práva a povinnosti smluvních stran**

##### **Práva a povinnosti Poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek sjednaných ve Smlouvě, v souladu s technickou specifikací Služby a těmito Všeobecnými podmínkami.
2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování sjednané Služby v termínu stanoveném Smlouvou.
3. Poskytovatel se zavazuje udržovat svá technická zařízení, jež slouží k poskytování Služby, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz.
4. Poskytovatel poskytuje nepřetržitou službu pro oznamování případných výpadků Služby a hlášení požadavků na servisní zásah prostřednictvím kontaktních údajů Dohledového centra, která jsou uvedena ve Smlouvě. Tato čísla je Poskytovatel oprávněn měnit jednostranným rozhodnutím s tím, že případnou změnu písemně oznámí Zákazníkovi nejméně 15 pracovních dnů předem, není-li dohodnuto jinak.
5. Poskytovatel se zavazuje nepřetržitě sledovat stav poskytované Služby a v případě poruchy zahájit bez prodlení práci na jejím odstranění.

6. Při odstraňování poruchy je Poskytovatel oprávněn využít i plnění třetí osoby. Poskytovatel je při odstraňování poruchy oprávněn ke vstupu do prostor, ve kterých je umístěna příslušná technologie Zákazníka, a to za přítomnosti osoby zmocněné Zákazníkem. Pokud Zákazník nezajistí nutnou součinnost, nebo ji zajistí v prodlení, Poskytovatel je oprávněn odepřít Zákazníkovi vrácení poměrné části měsíční ceny za nedodanou Službu.
7. Poskytovatel je povinen při činnostech spojených s poskytováním Služby dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a zásady protipožární ochrany, podle obecně závazných právních předpisů.
8. Náhradní plnění Poskytovatel neposkytuje a Zákazník jej nemůže vyžadovat, s výjimkou případu, kdy je tak sjednáno ve Smlouvě.
9. Zákazník je povinen strpět omezení v rozsahu nezbytně nutném pro provedení kontroly, údržby či oprav v rámci poskytování Služby.
10. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služeb, pokud je to nezbytné v důsledku přestavby technického zařízení, měření, odstraňování poruch, zásahu vyšší moci a na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných státních opatření či z jiných důležitých státních zájmů.
11. Poskytovatel je povinen písemně oznámit Zákazníkovi termín a rozsah výluky Služby, a to za účelem plánované údržby. Toto nahlášení musí být Poskytovatelem provedeno nejpozději 5 pracovních dní před datem výluky. Takové výluky budou vždy probíhat v písemně sjednaných termínech. Takto smluvně sjednaná doba plánované a písemně nahlášené výluky se nezapočítává do procentuální dostupnosti Služby.
12. V případě, že dojde k narušení bezpečnosti a integrity Sítě elektronických komunikací sloužící k poskytování Služeb Poskytovatele, bezpečnosti Služeb nebo ke zjištění jejich jiných ohrožení či zranitelnosti, je Poskytovatel povinen a oprávněn přijmout následující opatření:
  - a) přerušit poskytování Služby po dobu nezbytně nutnou do odstranění narušení bezpečnosti a integrity Sítě, či bezpečnosti Služeb; a zároveň
  - b) o tomto narušení bezpečnosti Sítě či poskytování Služby a o přerušení poskytování Služby informovat Zákazníka.
13. Za účelem měření a řízení provozu v síti elektronických komunikací užívá Poskytovatel níže uvedené postupy zajišťující odpovídající kapacitní parametry provozované sítě:
  - a) systematické prediktivní sledování trendů přenosových parametrů a zatížení uzlů a linek páteřní sítě, včasné navyšování jejich kapacity včetně kapacity propojení s tuzemskými i světovými operátory; a
  - b) garanci deklarované přenosové kapacity v síti Poskytovatele. U služeb kde není maximální přenosová kapacita garantována, je tato skutečnost uvedena spolu s údajem o použitém stupni agregace;příčemž tyto postupy nemají vliv na kvalitu poskytovaných Služeb.

#### **Práva a povinnosti Zákazníka**

14. Zákazník je povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného odkladu všechny závady a vady, které vznikly při poskytování Služeb a potřebu všech oprav souvisejících s poskytováním Služby. Při porušení této povinnosti Zákazník odpovídá za škody tím způsobené.
15. Zákazník je povinen zajistit v rámci smluvního vztahu /nedohodne-li se s Poskytovatelem jinak/ písemné souhlasy všech majitelů, resp. správců dotčených nemovitostí s instalací a provozem komunikačního vedení a případně technických zařízení nutných k poskytování smluvně sjednané Služby a předat Poskytovateli tyto písemné souhlasy na příslušném formuláři, jehož vzor předá Poskytovatel Zákazníkovi, a to ve smluvně sjednaném termínu, vždy však ještě před zahájením poskytování konkrétní Služby.
16. Zákazník je povinen zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokážou písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických zařízení Poskytovatele popř. technických zařízení Zákazníka či třetích stran, které byly v rámci této Smlouvy převzaty Poskytovatelem do správy. Pokud dojde z viny Zákazníka k prodloužení doby výpadku (např. nevpuštění do objektu, apod.), tato doba se nebude započítávat do celkové doby výpadku a tedy ani případně penalizovat za nedodržení kvality Služeb z výše uvedeného důvodu. Zaměstnanci Poskytovatele jsou povinni se vždy Zákazníkovi prokázat služebním průkazem Poskytovatele. Zákazník má právo ověřit si platnost průkazu či písemné pověření třetích osob na telefonních číslech Dohledového centra.
17. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby řádně pečovat o zde umístěné technické zařízení Poskytovatele, popř. vlastní technická zařízení, která byla v rámci smlouvy převzata Poskytovatelem do správy, zejména zajistit, aby klimatické podmínky prostor ve kterých je umístěna technologie Poskytovatele odpovídaly provozním podmínkám těchto zařízení. Požadované klimatické podmínky prostor budou vždy uvedeny v předávacím protokolu Služby.
18. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby poskytnout energetické napájení pro provoz ukončujícího zařízení okruhu dle požadavků Poskytovatele specifikovaných v předávacím protokolu Služby.
19. V případě, že Zákazník povinnosti uvedené v odstavcích 16 a 17 výše nesplní, čímž dojde k poškození ukončujícího zařízení Poskytovatele, nese za tuto škodu zodpovědnost Zákazník a Služba není chápána jako nedostupná.
20. Zákazník je povinen využívat Služby jen způsobem dohodnutým ve Smlouvě a dbát na to, aby na zařízení Poskytovatele nevznikla škoda. Stejně tak je povinen zajistit, aby komunikační zařízení, která připojuje k zařízení Poskytovatele, splňovala obecně závazné právní předpisy České republiky. Zákazník odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činnosti zařízení, která Zákazník připojí k zařízením Poskytovatele, s výjimkou okolností vylučujících odpovědnost, jak jsou specifikovány v § 374 Obchodního zákoníku.
21. Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu přenechat Službu nebo její část do užívání třetí osobě. Tento souhlas se nevyžaduje v případě, že Zákazník je poskytovatelem jiných Služeb s přidanou hodnotou ke Službě.
22. Poskytovatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím, pokud k tomu nedošlo z důvodu porušení povinnosti Poskytovatele.
23. Zákazník je povinen po ukončení Smlouvy bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá technická zařízení a jiné věci a rovněž přestat využívat práva, která mu byla od Poskytovatele poskytnuta za účelem řádného provozování Služeb dle Smlouvy.
24. Poskytovatel není povinen uhrazovat Zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby či vadného poskytnutí Služby.
25. Poskytovatel je povinen uhradit Zákazníkovi veškeré prokazatelně vzniklé škody způsobené mu v rámci poskytování smluvně sjednané Služby s výjimkou případů uvedených v bodě 24 čl. V těchto Všeobecných podmínkách.

26. Poskytovatel je oprávněn tyto Všeobecné podmínky jednostranně měnit v souladu a za podmínek uvedených v Zákonu o elektronických komunikacích.
27. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli náhradu škody vzniklé v případě provedení neoprávněného zásahu do jím svěřených technických zařízení Poskytovatele.
28. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli částku 5 250 Kč za každou započatou hodinu od nástupu servisní čety Poskytovatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku Zákazníka (ohlášení poruchy nebo výpadku Služby dle čl. VII Všeobecných podmínek) a který se následně ukázal jako neopodstatněný, tj. porucha prokazatelně nebyla shledána ve Službě Poskytovatele.
29. Poskytovatel je povinen zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytovaných Služeb s ohledem na ochranu Osobních údajů Zákazníka (je-li Zákazník fyzická osoba) v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, ochranu Provozních údajů a Lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služeb.
30. Poskytovatel prohlašuje, že pro zajištění ochrany údajů a důvěrnosti komunikací podle bodu 29 tohoto článku Všeobecných podmínek zpracoval vnitřní technicko-organizační předpis.

## VI. Reklamacce Služeb, smluvní pokuty

1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.
2. Reklamacce na vyúčtování ceny se uplatňuje písemně na adrese „Právní a reklamační oddělení T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/17,19, 140 21 Praha 4“, a to do 2 měsíců ode dne doručení příslušného účetního dokladu, jinak právo na reklamaci zanikne. Uplatnění reklamacce proti výši účtovaných cen nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit vyúčtovanou cenu v plné výši k datu splatnosti.
3. Reklamacce na poskytovanou Službu se uplatňuje písemně na adrese „Právní a reklamační oddělení T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/17,19, 140 21 Praha 4“, a to do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne.
4. Poskytovatel rozhodne o reklamaci do 1 měsíce od doručení reklamacce a o výsledku zašle Zákazníkovi písemnou zprávu. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
5. V případě, že výsledkem reklamacce je zjištění již zaplaceného přeplatku na straně Zákazníka nebo je Zákazníkovi přiznána smluvní pokuta nebo sleva z ceny za nedodání příslušných Služeb ve sjednané kvalitě, bude takováto částka odečtena od ceny účtované Zákazníkovi za poskytované Služby v nejbližším následujícím účetním termínu.
6. Reklamacce a stížnosti na kvalitu poskytovaných Služeb a nahlášení případných Poruch Služby lze operativně uplatnit 24 hodin denně po všechny dny v roce na Dohledovém centru Poskytovatele, způsobem popsaným v čl. VII těchto Všeobecných podmínek.
7. V případě, že dostupnost Služby bude v kalendářním měsíci nižší než smluvně sjednaná dostupnost Služby, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli jednorázovou slevu odpovídající 1/720 měsíční paušální ceny dotčené Služby za každou započatou hodinu trvání výpadku Služby. Dále je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši uvedené v dané Smlouvě. Požadavek na snížení měsíční ceny či na uhrazení smluvní pokuty musí Zákazník uplatnit písemně nejpozději do 2 měsíců ode dne, kdy obdržel daňový doklad, který neobsahoval snížení měsíční ceny či smluvní pokutu, jinak tento nárok zaniká. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku Služby do ukončení výpadku Služby. Tohoto závazku se Poskytovatel zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním Zákazníka. Částka, o kterou má být snížena měsíční cena, bude buď odečtena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny, nebo dobropisována a vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zákazníka. Smluvní pokutu uhradí Poskytovatel Zákazníkovi na základě faktury s termínem splatnosti 30 dní ode dne doručení.
8. Za snížení dostupnosti poskytované Služby se nepovažují případy kdy:
  - a) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy či z těchto Všeobecných podmínek nebo z obecně závazných právních předpisů České republiky,
  - b) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení subjektů veřejné správy (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoliv dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro poskytování sjednaných Služeb, ,
  - c) se jedná o „vyšší moc“, přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují veškeré smluvně sjednané lhůty. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, exploze či sesuvy půdy.

## VII. Hlášení poruch

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

prodloužení doby odstranění poruchy, předpokládané trvání prodloužení doby odstranění poruchy a v případě potřeby žádost o součinnost Zákazníka při odstranění poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrdí příjem opětovného hlášení o poruše.

- Po odstranění poruchy informuje Poskytovatel Zákazníka o čase odstranění poruchy, době trvání poruchy a příčině poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrzuje přijetí hlášení o odstranění poruchy.

#### **VIII. Cena, platební podmínky, úrok z prodlení**

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

#### **IX. Případy přerušování poskytování Služby, vyšší moc**

- Poskytovatel je oprávněn omezit, nebo přerušit poskytování Služby v případech, kdy Zákazník závažně poruší ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.
- Poskytovatel smí přistoupit k omezení nebo přerušování poskytování Služby až po marném uplynutí lhůty, stanovené jím Zákazníkovi pro opatření k dodržení závazků, vyplývajících ze Smlouvy nebo Všeobecných podmínek. Lhůtu stanoví Poskytovatel v písemném oznámení, prokazatelně doručeném Zákazníkovi postupem dle článku IV těchto Všeobecných smluvních podmínek na jeho adresu.
- Za závažné porušení závazků Zákazníka se považuje zejména:
  - nezaplacení ceny Služeb či jiného finančního plnění vztahujícího se ke Smlouvě ve stanovené lhůtě splatnosti,
  - úmyslné zkrácení smluvně stanovené platby Poskytovateli,
  - svévolná změna nebo poškození technického zařízení Poskytovatele instalovaného na straně zákaznického rozhraní,
  - neumožnění přístupu zaměstnancům Poskytovatele ke koncovému zařízení instalovanému na straně Zákazníka, za předpokladu, že bude Zákazník Poskytovatelem předem o plánovaném vstupu informován a zaměstnanci se prokáží doklady o oprávnění ke vstupu k zařízení,
  - svévolné připojení neschváleného koncového zařízení ze strany Zákazníka,
  - neoznámení změny identifikačních údajů vztahujících se k osobě Zákazníka.
- Poskytovatel neodpovídá za případné škody nebo újmu vzniklou Zákazníkovi v důsledku omezení nebo přerušování poskytování Služby podle tohoto čl. IX. Všeobecných podmínek.
- Omezení nebo přerušování poskytování Služby nezabavuje Zákazníka povinnosti uhradit doposud odebrané Služby od Poskytovatele.
- Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případech, kdy je jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena nebo znemožněna objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předpovídat nebo jí zabránit (vyšší moc).

#### **X. Ochrana obchodního tajemství, důvěrné informace**

- Poskytovatel a Zákazník jsou povinni veškeré informace dle ustanovení § 271 Obchodního zákoníku a informace, které jsou předmětem obchodního tajemství, předané v jakékoliv podobě, vázají se k dané Smlouvě zachovávat v tajnosti a nejsou oprávněni je bez souhlasu druhé smluvní strany sdělovat třetím stranám.
- Obchodní tajemství ve smyslu § 17 zákona Obchodního zákoníku tvoří veškeré skutečnosti obchodní, výrobní či technické povahy, související se společností Poskytovatele a Zákazníka, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, mají být podle vůle příslušné smluvní strany utajeny a příslušná smluvní strana odpovídajícím způsobem jejich utajení zajišťuje a které jsou předávány mezi smluvními stranami v pracovním styku a jsou takto označeny.
- Důvěrnými informacemi ve smyslu § 271 Obchodního zákoníku se rozumí veškeré informace, které se Zákazník nebo Poskytovatel dozvěděl při plnění Smlouvy nebo v její souvislosti o druhé smluvní straně, jejich zákaznících, partnerech, zejména o projektech, zakázkách a další činnosti smluvní strany, její vnitřní strukturu, bezpečnostních režimech, stupních utajení a jiných zvláštních pravidlech, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny.

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

## **XI. Ochrana Osobních údajů, Provozních údajů a Lokalizačních údajů**

1. Poskytovatel vede databázi obsahující aktuální a přesné Osobní údaje, Provozní údaje a Lokalizační údaje, které získal v souvislosti s plněním Smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytovaných Služeb s ohledem na ochranu Osobních údajů Zákazníka v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů, a dále ochranu Provozních údajů a Lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služeb v souladu se Zákonem o elektronických komunikacích.
3. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel zpracovává Osobní údaje pro účely plnění Smlouvy, tedy zejména pro účely poskytování Služby, zajištění dostupnosti Služby, vyúčtování Služby, identifikace zneužití Služby.
4. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel může shromažďovat Osobní údaje dále k vydání tištěného i elektronického seznamu účastníků, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně dalších identifikačních prvků, a Osobní údaje Zákazníka jsou zpracovávány rovněž za tímto účelem.
5. Pokud je Zákazník fyzickou osobou, je povinen společně se Smlouvou předložit Poskytovateli svůj doklad totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní pas, v případě cizího státního příslušníka cestovní pas, povolení k pobytu) a to za účelem ověření jeho Osobních údajů uvedených ve smlouvě. Je-li vznik smluvního vztahu vyřizován poštou, je Zákazník povinen společně s vyplněnou Smlouvou zaslat kopii dokladu totožnosti. Kopii dokladu je možné zasílat se zakrytým obličejem. Zasláním kopie dokladu totožnosti Zákazník současně uděluje Poskytovateli souhlas ke zpracování svých Osobních údajů obsažených na zasláné kopii dokladu. Doba zpracování Osobních údajů, obsažených na zasláné kopii dokladu je doba nezbytně nutná k provedení kontroly údajů na smlouvě, nejdéle však do jednoho pracovního dne po zřízení Služby nebo zamítnutí zřízení Služby. Poté bude zasláná kopie skartována. Poskytovatel si vyhrazuje právo neuzavřít Smlouvu, pokud nejsou Osobní údaje dle tohoto odstavce těchto Všeobecných podmínek ověřeny nebo jsou v rozporu s údaji ve Smlouvě uváděnými.
6. Zákazník dále Poskytovateli uděluje souhlas se zpracováním Osobních údajů, Provozních údajů a Lokalizačních údajů v rozsahu, ve kterém byly poskytnuty po dobu trvání Smlouvy dále za účelem vydání seznamu účastníků.
7. Poskytovatel zpracovává poskytnuté Osobní údaje manuálně i automatizovanými systémy, zejména prostřednictvím databázových informačních systémů. Osobní údaje jsou zpracovávány zaměstnanci Poskytovatele a dalšími osobami uvedenými v tomto článku XI. Poskytovatel pro zpracování Osobních údajů využívá databázových systémů členů koncernu, které mohou být umístěné mimo území České republiky, avšak nikoliv mimo Evropskou Unii, Zákazník tímto uděluje Poskytovateli souhlas s poskytováním Osobních údajů v nezbytném rozsahu členům koncernu jako zpracovatelům, případně jako členům mezinárodních projektových týmů.
8. Poskytnuté Osobní údaje budou zpracovávány a uchovávány po dobu platnosti Smlouvy a dále po dobu nezbytně nutnou i po ukončení jejich platnosti, v souladu se zákonnými povinnostmi archivace.
9. Zákazník je oprávněn vyslovit svůj nesouhlas se zpracováním Osobních údajů dle odst. 6 tohoto článku XI Všeobecných podmínek, a to v příslušné Smlouvě.
10. Zákazník má právo na informace o Osobních údajích, které Poskytovatel zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 Zákona o ochraně osobních údajů, Zjistí-li Zákazník, že Poskytovatel zpracovává Osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má Zákazník právo požádat Poskytovatele o

vysvětlení, případně o odstranění takového stavu, zejména o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci, a to tak, že kontaktuje Právní a reklamační oddělení Poskytovatele. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Zákazníka o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má Zákazník právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů, a to i přímo.

11. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel má právo zpracovávat Provozní údaje nezbytné pro vyúčtování ceny za Službu poskytnutou do konce doby, během níž může být úhrada vymáhána.
12. Zákazník bere na vědomí, že provozovatelé sítí a poskytovatelé služeb elektronických komunikací si mohou vzájemně předávat v nezbytném rozsahu data související s poskytováním Služby, zejména údaje o účastnících spojení, pro zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování a k zabránění zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací. Vznikla-li Zákazníkovi v důsledku vadného zpracování Osobních údajů jiná než majetková újma, je oprávněn se domáhat náhrady této újmy v souladu s § 13 Občanského zákoníku.
13. Zákazník bere na vědomí, že zpráva a s ní spojené údaje, které si vyměňuje nebo přenáší s kontaktním místem Poskytovatele, mohou být ze strany Poskytovatele monitorovány, a to výhradně pro účely zajištění důkazu o uskutečněné transakci a vnitřní kontroly poskytovaných Služeb. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence. Zákazník uděluje k danému monitorování souhlas. Záznamy z monitorování budou uchovávány maximálně po dobu, po kterou by pochybnosti o realizované transakci mohly mít negativní právní důsledky pro Zákazníka či Poskytovatele.

## **XII. Závěrečná ustanovení**

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

**Ing. Michal Hátle, CSc.**

**Předseda představenstva T Systems Czech Republic a.s.**

**Ing. Lenka Kališová, CSc.**

**Členka představenstva T Systems Czech Republic a.s.**



## **Příloha č.2 – Specifikace Služeb DC**

Služba DC spočívá v poskytování služeb Datového centra pro 13 racků Zákazníka v rozsahu Přílohy č. 1 Zadávací dokumentace (vlastní racky Zákazníka).

Služba DC bude poskytována dle parametrů uvedených v kapitole 6. Nabídky Popis předmětu veřejné zakázky.

Poskytovatel se zavazuje zajistit zasílání informací o výskytu mimořádných stavů v Datovém centru (např. výpadek napájení, zvýšená teplota ...) pracovníkům Zákazníka určeným písemným oznámením Poskytovateli, a to formou e-mailu a SMS na kontaktní údaje v oznámení uvedené.

### Příloha č.3 – Specifikace Služeb Internet

Služba Internet spočívá v poskytnutí internetové konektivity Zákazníkovi, a to **symetrickou** linkou s kapacitou vyhrazenou na straně Poskytovatele.

#### Služba Internet I

Lokalita pro připojení je sídlo Zákazníka

Parametr	Hodnota
kapacita linky	=10 Mbit/s
Dostupnost (bez plánovaných odstávek)	=99,5%
maximální doba výpadku	=4 hod
typ rozhraní	Ethernet RJ-45
verze IP protokolu	IPv4 i IPv6
velikost a typ adresního rozsahu*	adresní rozsah poskytovatele, minimálně 3 pevné adresy IPv4 i IPv6, bez DNS

\*Na žádosti RIPEo přidělení adresního rozsahu musí Zákazník spolupracovat.

#### Služba Internet II

Lokalita pro připojení je sídlo Zákazníka

Parametr	Hodnota
kapacita linky	= 100 Mbit/s
Dostupnost (bez plánovaných odstávek)	= 99,0%
maximální doba výpadku	= 6 hod
typ rozhraní	Ethernet RJ-45
verze IP protokolu	IPv4 i IPv6
velikost a typ adresního rozsahu*	provider independent rozsah Zákazníka pro IPv4 i IPv6

\*Na žádosti RIPE o přidělení adresního rozsahu musí Zákazník spolupracovat.

## Příloha č.4 – Specifikace Služeb Optiky

Služba Optiky spočívá v poskytnutí užívání jedné trasy páru nenasvícených optických vláken **ze sídla Zákazníka do Datového centra**, a to dle následující specifikace:

Parametr	Hodnota
Typ ukončení vláken	E-2000/APC
Dostupnost (včetně plánovaných odstávek)	= 99,0 %
maximální doba výpadku	= 6 hod
délka trasy mezi datovým centrem a sídlem Zákazníka	= 10, 035km
chromatická disperze	< 800 ps/nm
útlum trasy	4,86dB
proměřené parametry pro vlnovou délku	1550 nm
specifikace vlákna dle	ITU-T G652
vizuální kontrola, optických rozvaděčů a propojovacích patch kordů – interval kontroly	= 1 rok
měření kontinuity a optických parametrů vláken – interval kontroly	= 1 rok

## Příloha č.5 – Kvalita poskytovaných Služeb, sankce

Smluvní strany se dohodly na následujících podmínkách pro kvalitu poskytování Služeb.

### Definice:

Služba se považuje za **nedostupnou**, pokud jeden nebo více parametrů Části Služby jsou v rozporu s parametry sjednanými. Výjimky z tohoto pravidla stanoví rovněž Smlouva a Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací.

**Dobou nedostupnosti** se rozumí doba, kdy je služba nedostupná, a to od nahlášení nedostupnosti Zákazníkem na servisní centrum Poskytovatele do odstranění nedostupnosti. Do doby nedostupnosti se nezapočítává porucha způsobená výpadkem napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě ukončení Části Služby, které zajišťuje Zákazník. Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba poruchy způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy poruchy.

**Sledovaným obdobím** se rozumí kalendářní měsíc, ve kterém byla Část Služby nedostupná.

**Měsíční dostupnost Části Služby v procentech se vypočítá dle následujícího vzorce:**

$D_m = \frac{(T - T_{err})}{T} * 100$	$D_m$ je měsíční dostupnost Části Služby v %
	$T_{err}$ je celková doba nedostupnosti za sledované období
	$T$ je celková doba provozování Části Služby za sledované období

Doby  $T_{err}$  a  $T$  se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na tři desetinná místa.

Hodnota  $T_{err}$  bude uvedena na základě proaktivního dohledu zajišťovaného Poskytovatelem.

### Parametry kvality jednotlivých Služeb:

#### **Služba Optiky**

Dostupnost (včetně plánovaných odstávek)	= 99,0 %
maximální doba výpadku	= 6 hod

#### **Služba Internet I.**

Dostupnost (bez plánovaných odstávek)	= 99,5%
maximální doba výpadku	= 4 hod

#### **Služba Internet II.**

Dostupnost (bez plánovaných odstávek)	= 99,0%
maximální doba výpadku	= 6 hod

#### **Služba DC**

Dostupnost (včetně	= 99,9%
--------------------	---------

plánovaných odstávek)	
maximální doba výpadku	=1 hod

V případě nedodržení dostupnosti či maximální doby výpadku Služeb je Zákazník oprávněn účtovat smluvní pokutu v souladu s následující tabulkou. Smluvní pokuty se nekumulují, tzn., že je-li některá ze služeb nedostupná v důsledku nedostupnosti jiné služby, je Zákazník oprávněn účtovat smluvní pokutu pouze za nedostupnost pouze té služby, která jako první zapříčinila nedostupnost ostatních služeb.

**Intervaly pro vyhodnocování kvality Služeb jsou následující:**

pro parametr „dostupnost“ – měsíční

pro parametr „maximální doba výpadku“ – čtvrtletní

	služba s dostupností 99,0%	služba s dostupností 99,5%	služba s dostupností 99,9%
překročení maximální doby výpadku	1000 Kč za každou započatou hodinu; pokud doba výpadku překročí 24 hodin, sankce bude zvýšena na 5000 Kč za každou započatou hodinu	3000 Kč za každou započatou hodinu; pokud doba výpadku překročí 24 hodin, sankce bude zvýšena na 15000 Kč za každou započatou hodinu	5000 Kč za každou započatou hodinu; pokud doba výpadku překročí 24 hodin, sankce bude zvýšena na 50000 Kč za každou započatou hodinu
nedodržení požadované dostupnosti	100 Kč za každé 0,1% pod 99,0%	300 Kč za každé 0,1% pod 99,5%	1000 Kč za každé 0,1% pod 99,9%

Za snížení dostupnosti či výpadek poskytované ani za výpadek Služby se nepovažují případy kdy:

- dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Zákazníka; nebo
- dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení správních orgánů (např. havarijný výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoliv dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro provedení opravy či výměny zařízení Poskytovatele, která slouží k poskytování Služeb a jejichž porucha či poškození zapříčinilo snížení dostupnosti Služeb;
- ke snížení dostupnosti došlo v důsledku „vyšší moci“, přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují lhůty k plnění. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména, vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, povodně, extrémně nepříznivé počasí, blesky, exploze, či sesuvy půdy.

## Příloha č.6 – Specifikace podpory Služeb (služba ServiceDesk)

### 1. Služba ServiceDesk

Služba:	Poskytování Služby ServiceDesk		
Krátký popis:	Poskytování služby ServiceDesk v režimu 24/7.		
Kvantitativní parametry:	Služba je poskytována Poskytovatelem k ICT službám		
Kvalitativní parametry:	Třída	Plná provozní doba	
	Catch&Dispatch(bez 1st line podpory)	24x7x365	
	1st line podpora	24x7x365	

### 2. Popis

Katalogový list "Poskytování Služby ServiceDesk" specifikuje rozsah a podmínky poskytování služby kontaktního centra Poskytovatele a případně 1st line podpory.

Služba je charakterizována následujícími prvky:

- Služba slouží pro přijímání hlášení závad a požadavků poskytované Služby přes jednotné kontaktní místo (SPOC). Iniciování řešení nahlášených závad/požadavků a hlášení jejich vyřešení ohlašovatelí závady.
- Provádění průběžného monitoringu poskytované Služby a poskytování konzultací, týkajících se poskytované Služby.
- Hlášení závad/požadavků je možné elektronicky (elektronickou poštou), prostřednictvím web rozhraní, telefonem či faxem. Veškerá komunikace je nahrávána.
- Služba je dostupná v režimu 24x7 a je realizována nástroji Poskytovatele. V případě požadavku Zákazníka je možno implementovat provázání stávajícího nástroje Zákazníka a Poskytovatele. Tato implementace není v ceně služby.
- V případě, že je Poskytovatelem realizována i první úroveň podpory, tzv. 1st line podpory, je Poskytovatel zodpovědný i za tuto úroveň podpory. V tomto případě ServiceDesk provádí i rutinní úkoly. Služba představuje zajištění činností v s odezvou do 15min. Jde o: zapnutí/vypnutí zařízení, HW reset zařízení, vyjmutí/zandání modulu (karty), informování o stavu vizuálních indikátorů, reporting.
- Celá služba využívá ITIL procesy implementované v nástrojích Poskytovatele. Hlavním procesem je zde Incident Management.

#### Poskytované služby

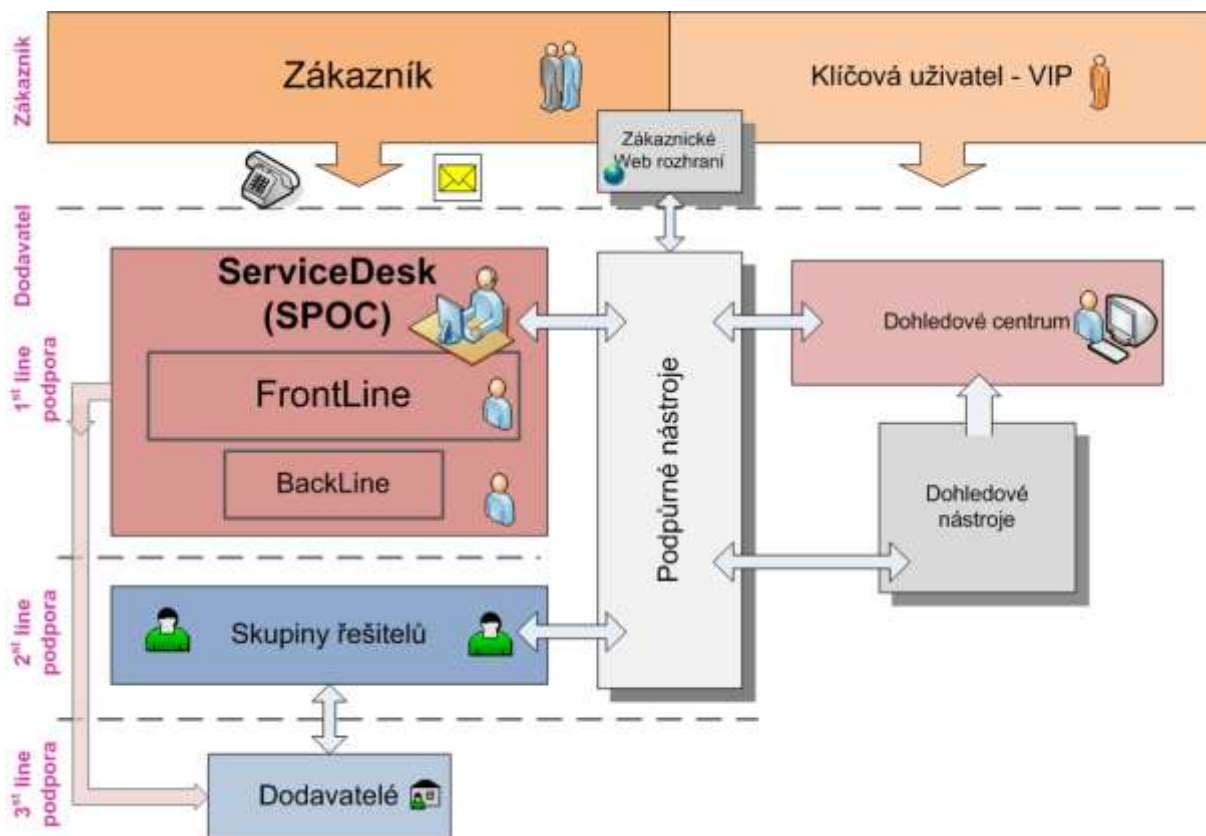
- Catch&Dispatch simple – registrace a předání požadavku/Incidentu
- 1st level support – řešení požadavku/Incidentu operátorem ServiceDesku
- Named Business Application Support – kompletní správa Zákazníkem definovaných služeb/aplikací

U vybraných produktů/aktivit/služeb je aplikována podpora a řešení již na první úrovni formou telefonické a e-mailové konzultace nebo vzdálenými přístupy.

- Řeší se specifické požadavky a incidenty (uživatelské problémy, dohledávání chyb, kontroly a nastavení částí SW, instalace SW).

Po realizaci řešení SP/Incidentu dochází k informování a ověření u Zákazníka dvěma způsoby

- Automatickou e-mailovou notifikací z TT systému
- Voláním uživateli (proaktivní služba) - není v základní ceně



## 2.1 Životní cyklus Incidentu

Vstupem do procesu je informace o porušení požadovaných parametrů služby. Tato informace může přijít z monitorovacích nástrojů především, kdy se může automaticky otevřít hlášení o poruše – Servisní požadavek (dále jen SP) rovnou v nástroji ServiceDesku, dalším podnětem může být hlášení přímo od Zákazníka pomocí služby ServiceDesk.

Následuje potvrzení SP pracovníky ServiceDesku a prvotní analýza vzniklé chyby. V závislosti na zjištěné chybě ServiceDesk klasifikuje poruchu, informuje Zákazníka o předpokládané době odstranění poruchy a jestliže není ServiceDesk schopen problém vyřešit (případně není-li sjednána 1st line podpora) předává na druhý stupeň technické podpory.

Druhý stupeň podpory podle podkladů ServiceDesku odstraní poruchu v SLA stanoveném čase a SP vrací zpět na ServiceDesku. Pokud by mělo dojít k porušení SLA je druhý stupeň povinen informovat ServiceDesk a tak zajistit přenos informace k Zákazníkovi.

Nakonec ServiceDesk potvrzuje se Zákazníkem (proaktivní služba) nebo je Zákazník informován e-mailovou notifikací z nástroje Poskytovatele o obnovení funkčnosti služby a všech požadovaných parametrů Služby.

Po celou dobu řešení je ServiceDesk odpovědné za daný incident, jeho SLA parametry a komunikaci směrem k Zákazníkovi. Proto jsou veškeré potřebné informace dostupné v nástroji ServiceDesku v jednotné konfigurační databázi.

Procedury odstranění poruchy probíhají dle varianty zjištění poruchy:

1. Porucha je zjištěna Poskytovatelem.
2. Porucha je zjištěna Zákazníkem

### **2.1.1 Porucha je zjištěna ServiceDeskem**

V okamžiku zjištění poruchy začíná ServiceDesk pracovat na jejím odstranění. Po zjištění a lokalizaci poruchy ohlásí ServiceDesk (v rámci reakční doby) poruchu Zákazníkovi. Hlášení o poruše obsahuje kromě základních identifikačních údajů také údaje o:

Poruchou dotčených služeb  
Předpokládané příčině poruchy  
Předpokládané době odstranění poruchy

### **2.1.2 Porucha je zjištěna Zákazníkem**

Zákazník nahlásí poruchu na ServiceDesk - hlášení o poruše musí obsahovat:

Identifikační údaje  
Jméno odpovědného zaměstnance Zákazníka, který hlášení zadal  
Telefonní číslo, případně číslo faxu  
Číslo poruchy (identifikace poruchy) dle evidence Zákazníka – volitelně  
Čas zjištění poruchy  
Seznam dotčených služeb (kódy služeb dle předávacího protokolu)  
Popis poruchy

## **2.2 Kontaktní údaje ServiceDesku**

e-mail : [dohled\\_tc@t-systems.cz](mailto:dohled_tc@t-systems.cz)

telefon: +420 236 099 777 nebo +420 272 732 080



### 3. Matice zodpovědností

Matice zodpovědností upřesňuje zodpovědnost za určité aktivity v rámci služby „Poskytování služby ServiceDesk“.

Činnost	Zákazník				Poskytovatele			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Základní specifikace požadavku	X	X						X
Dokumentace ohlášených požadavků a způsobu řešení				X	X	X		
Upřesnění klasifikace požadavků			X		X			
Analýza požadavku				X	X	X		
Řešení problémů na úrovni 1st line podpory				X	X	X		
Předání požadavku k vyřešení na řešitelské pracoviště				X	X	X		
Sledování stavu řešení požadavků a případná eskalace požadavku na zodpovědnou osobu					X			
Informace uživateli o stavu řešení požadavku a časovém rámci řešení				X	X	X		
Informace uživateli vyřešení požadavku				X	X	X		

### 4. Kvalitativní parametry

#### 4.1 Průměrná doba do zvednutí hovoru

##### 4.1.1 Požadavky

Tento kvalitativní parametru definuje, jak dlouho trvá, než operátor ServiceDesku zvedne hovor (je třeba rozlišovat mezi standardní provozní dobou viz 4.1.2 a mimo tuto dobu).

A - průměrný časový interval do zvednutí hovoru operátorem

##### 4.1.2 Standardní provozní doba

Standardní provozní dobou se rozumí pracovní dny v době 8:00-17:00

##### 4.1.3 Místo dodání

Místem dodání služby je telefonní rozhraní používané Poskytovatelem.

##### 4.1.4 Prahové hodnoty

Průměrná doba do zvednutí hovoru A			
	Green	Amber	Red
Standardní provozní doba	A ≤20s	40s ≥ A > 20s	A >40s
Mimo standardní provozní dobu	A ≤180s	300s ≥ A > 180s	A >300s

#### 4.1.5 Měření

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování reportu.
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek měsíce.
Kontrolní bod 2: Konec měsíce.	
Prostorové vymezení	Měření se vykonává v místě dodání
Časový interval	Průměrná doba do zvednutí hovoru se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku.
Jednotky	Nejmenší jednotkou měření tohoto parametru je časový interval do kterého operátor zvedne hovor v sekundách.

#### 4.1.6 Výjimky Služby

Obecné výjimky služby jsou definované v bodě 6.

#### 4.1.7 Předpoklady Služby

Pro průměrnou hodnotu zvednutí hovoru nejsou definovány speciální požadavky. Základní požadavky jsou definované v bodě 5.

### 4.2 Počet nezvednutých hovorů

#### 4.2.1 Požadavky

Tento kvalitativní parametru definuje maximální procento hovorů na ServiceDesk, které nejsou zodpovězeny operátorem ServiceDesku.

A – procento hovorů na ServiceDesk nezvednutých žádným z operátorů ServiceDesku

#### 4.2.2 Plná provozní doba

Plná provozní doba ServiceDesku je Po-Ne 00:00-24:00.

#### 4.2.3 Místo dodání

Místem dodání služby je telefonní rozhraní používané Poskytovatelem.

#### 4.2.4 Prahové hodnoty

Průměrná doba do zvednutí hovoru A			
Green	Amber	Red	Komentář
$A \leq 5\%$	$5\% < A \leq 7\%$	$A > 7\%$	

#### 4.2.5 Měření

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování reportu.
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek měsíce.
Kontrolní bod 2: Konec měsíce.	
Prostorové vymezení	Měření se vykonává v místě dodání
Časový interval	Počet nezvednutých hovorů se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku.
Jednotky	Nejmenší jednotkou měření tohoto parametru je nezvednuté volání na ServiceDesk žádným z operátorů.

#### 4.2.6 Výjimky Služby

Obecné výjimky služby jsou definované v bodě 6.

#### 4.2.7 Předpoklady Služby

Pro počet nezvednutých hovorů nejsou definovány speciální požadavky. Základní požadavky jsou definované v bodě 5.

#### 4.3 Reakční čas

##### 4.3.1 Požadavky

Tento kvalitativní parametru definuje čas mezi přijetím a registrací požadavku. Hodnota reakční doby je závislá na prioritě.

Editorský reakční čas	
Priorita	Reakční čas
1-Critical (1 hod)	10 min
2-High (4 hod)	15 min
3-Medium (8 wh)	30 min
4-Standard (16 wh)	60 min
5-Low (32 wh)	120 min

##### 4.3.2 Plná provozní doba

Plná provozní doba ServiceDesku je Po-Ne 00:00-24:00.

##### 4.3.3 Místo dodání

Místem dodání služby je ServiceDesk nástroj používaný Poskytovatelem.

##### 4.3.4 Prahové hodnoty

Editor's Reaction Time RA <sub>t</sub>			
Green	Amber	Red	Komentář
RA <sub>t</sub> ≤ 12,5%	12,5% < RA <sub>t</sub> < 20%	RA <sub>t</sub> ≥ 20%	

##### 4.3.5 Měření

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování reportu.
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek měsíce. Kontrolní bod 2: Konec měsíce.
Prostorové vymezení	Měření se vykonává v místě dodání
Jednotkový interval	Počet nezaregistrovaných SP v čase dle priority
Jednotky	Nejmenší jednotkou měření tohoto parametru je SP nezaregistrovaný v definovaném čase zasláným na ServiceDesk žádným z operátorů.

#### 4.3.6 Výjimky Služby

Obecné výjimky služby jsou definované v bodě 6.

#### 4.3.7 Předpoklady Služby

Pro reakční dobu nejsou definovány speciální požadavky. Základní požadavky jsou definované v bodě 5.

#### 4.4 Znovuotevření SP pro 1st line

##### 4.4.1 Požadavky

Tento kvalitativní parametru definuje počet znovuotevřených SP, které byly vyřešeny a uzavřeny, ale následně po ověření žadatelem nebyl SP vyřešen.

Čas pro znovuotevření SP ze strany žadatele jsou standardně 3 pracovní dny

##### 4.4.2 Plná provozní doba

Plná provozní doba ServiceDesku je Po-Ne 00:00-24:00.

##### 4.4.3 Místo dodání

Místem dodání služby je ServiceDesk nástroj používaný Poskytovatelem.

##### 4.4.4 Prahové hodnoty

Reopen SP			
Green	Amber	Red	Komentář
Reo ≤ 2%	2% < Reo ≤ 4%	Reo > 4%	

##### 4.4.5 Měření

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování reportu.
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek měsíce. Kontrolní bod 2: Konec měsíce.
Prostorové vymezení	Měření se vykonává v místě dodání
Jednotkový interval	Počet znovu otevřených SP
Jednotky	Nejmenší jednotkou měření tohoto parametru je SP, který byl znovu otevřen a byl řešen operátorem ServiceDesk.

##### 4.4.6 Výjimky Služby

Obecné výjimky služby jsou definované v bodě 6.

##### 4.4.7 Předpoklady Služby

Pro znovuotevření SP nejsou definovány speciální požadavky. Základní požadavky jsou definované v bodě 5.

#### 5. Předpoklady Služby

Služba je poskytována Poskytovatelem jako součást dodávky ICT služeb.

#### 6. Výjimky Služby

Pro službu Poskytování Služby ServiceDesk nejsou definovány výjimky.

#### 7. Reportování

Report služby ServiceDesk je dodáván na měsíčním základě.

## Příloha č.7 - Provozní řád Datového centra

### Provozní řád Data Centra společnosti T-Systems Czech Republic a.s. v objektu Kongresového centra Praha, a.s., ulice 5. května 65, Praha 4

#### Preambule

Technologické lokality Data Centra (dále jen „DC“) jsou určeny pro bezpečný a spolehlivý provoz telekomunikačních a informačních zařízení, a proto podléhají speciálnímu provoznímu režimu s důrazem na zvýšenou bezpečnost.

Provozní řád je závazný pro všechny oprávněné osoby provozu DC. Pro účely tohoto provozního řádu se oprávněnou osobou provozu rozumí každá osoba, která je přítomna provozu v technologických lokalitách data center.

#### Obsah:

1. Pravidla pro povolování vstupu oprávněným osobám do DC
2. Pokyny pro vstupy oprávněných osob do DC
3. Zásady pohybu v DC
4. Pravidla pro technologie umístěné v DC
5. Pokyny pro zavážení objemné technologie do DC
6. Odpovědnost za škody
7. Změny provozního řádu
8. Platnost provozního řádu

#### Přílohy:

1. BEZPEČNOSTNÍ PŘEDPIS pro osoby vstupující a vykonávají pracovní činnost v DC
2. NÁVOD K BEZPEČNÉMU POUŽITÍ SYSTÉMU EPS/SHZ
3. NÁVOD UŽÍVÁNÍ PŘÍSTUPOVÉHO SYSTÉMU
4. SEZNAM INSTALOVANÉ TECHNOLOGIE
5. ŽÁDOST O ZAVÁŽENÍ OBJEMNÉ TECHNOLOGIE
6. ŽÁDOST O PROVÁDĚNÍ PRACÍ V DC

*Přílohy nejsou součástí nabídky.*

#### Slovníček užitých výrazů

**Oprávněná osoba** – osoba, která má za definovaných podmínek vydáno společností T-Systems Czech Republic a.s. oprávnění ke vstupu do DC. Toto oprávnění je nepřenosné a je vydáváno:

- určeným zaměstnancům T-Systems Czech Republic a.s. dle Organizačního řádu T-Systems Czech Republic a.s.
- pověřeným pracovníkům smluvních stran (zákazníků, dodavatelů apod.)

**EKV** - Systém elektronické kontroly vstupu, tj. systém pro řízení fyzického přístupu do prostor Společnosti.

**HID** – bezkontaktní identifikačních přístupová karta pro identifikaci uživatele u čteček systému EKV.

**PIN** – Personal Identification Number osobní identifikační číslo, pomocí kterého je autentizován uživatel karty u čteček přístupového systému EKV.

**DC** – Data centrum - technologický prostor pro provoz telekomunikačních a IT zařízení.

**Správce prostoru DC** – určený zaměstnanec T-Systems Czech Republic a.s. dle Organizačního řádu T-Systems Czech Republic, a.s. – vedoucí oddělení správy technologických prostor.

**Parkovací karta** – umožňuje vjezd do prostor KCP a přímé parkování ve vyhrazeném prostoru T-Systems Czech Republic a.s. u DC.

**SMC –Dohledové centrum** (Service monitoring centre) - je organizační složka poskytovatele, která nepřetržitě sleduje stav sítě Poskytovatele a komunikuje se Zákazníky, kterým Poskytovatel poskytuje své Služby, a řídí servisní zásahy v síti.



## 1. Pravidla pro povolování vstupu oprávněným osobám do DC

Společnost T-Systems Czech Republic a.s. umožňuje oprávněným osobám smluvních stran přístup do prostor DC, týkající se výstavby (montáž a demontáž), servisu a správy technologie. Podmínkou vstupu do objektu DC je:

**Povolení vstupu, vydané na základě písemné žádosti statutárního zástupce smluvní strany.**

**Před vydáním je nutné uzavření smlouvy o ochraně informací (NDA klauzule) a souhlas s podmínkou beztrestnosti osob, kterým bude umožněn vstup do DC**

**Žádost musí obsahovat jméno, příjmení a číslo OP (nebo jiného dokladu totožnosti) oprávněných osob, pro které se povolení vstupu požaduje. Součástí žádosti je čestné prohlášení statutárního zástupce o trestné bezúhonnosti oprávněných osob a fotografie v elektronické podobě ve formátu JPG. V žádosti je nutné uvést účel vstupu a jeho časové omezení.**

**Pro vydání povolení vstupu musí všechny oprávněné osoby poskytnout své biometrické údaje (3d portrét).**

Jestliže zajišťuje smluvní strana servis zařízení dodavatelsky (třetí stranou), pak musí žádat statutární zástupce smluvní strany o povolení ke vstupu pro zaměstnance třetí strany (dodavatele) a tuto skutečnost vyznačí na žádosti.

**Oprávnění jsou vystavena nejdéle na období 12 měsíců, a to vždy do 31.3. kalendářního roku. O prodloužení žádá oprávněná osoba řádným vyplněním nové písemné žádosti statutárního zástupce smluvní strany.**

Povinností oprávněné osoby je:

**Být prokazatelně seznámen/a s technikou vstupu a používání HID), s technikou používání zařízení biometrické kontroly a s bezpečnostním a protipožárním předpisem platným pro DC. Termín první návštěvy, při které bude tato oprávněná osoba prokazatelně s výše uvedeným seznámena, si oprávněná osoba dojedná se správcem DC.**

Povolení vstupu a přístupová práva jsou udělena pro každou oprávněnou osobu zvlášť a jsou nepřenosná.

**Každá oprávněná osoba je povinna mít platné osvědčení o proškolení ve vyhlášce 50/1978 Sb. a v předpisech BOZP.**

## 2. Pokyny pro vstupy oprávněných osob do DC

Vstup do DC je umožněn oprávněným osobám výlučně pomocí HID včetně přiděleného osobního identifikačního čísla (dále jen „PIN“) s udělenými přístupovými právy a autorizace pomocí biometrických údajů.

První vstup oprávněné osoby do DC je možný vždy pouze v doprovodu oprávněného zaměstnance T-Systems Czech Republic a.s.

**Každá osoba je povinna nahlásit příchod a odchod do a z DC na SMC T-Systems Czech Republic a.s. K tomuto účelu lze použít telefon, umístěný u vstupních dveří v DC (SMC – tel. číslo 2506).**

V případě, že oprávněná osoba je doprovázena do DC osobou, která není oprávněnou osobou ve smyslu tohoto Provozního řádu, je povinna před vstupem do prostor DC nahlásit SMC T-Systems Czech Republic a.s. jména a počet osob, které jí doprovází. Doprovod mohou tvořit maximálně 3 osoby. Tyto osoby se pro účely tohoto Provozního řádu považují za návštěvu a nemůžou samostatně bez dohledu oprávněné osoby vykonávat jakékoliv montážní či servisní činnosti.

Oprávněná osoba je povinna seznámit osoby, které jí doprovází, s podmínkami pohybu a práce v DC, s bezpečnostním a protipožárním předpisem, apod. Oprávněná osoba je plně odpovědná za veškeré jednání a činnosti těchto osob v prostorách DC.

T-Systems Czech Republic a.s. si vyhrazuje z bezpečnostních důvodů právo na změnu PIN přiřazených k HID. Případnou změnu je T-Systems Czech Republic a.s. povinna sdělit písemně zákazníkovi nejpozději 5 pracovních dnů před plánovanou změnou.

**Oprávněné osoby jsou povinny zajistit HID proti zneužití a uchovávat PIN v tajnosti. Za jejich zneužití jsou plně odpovědné.**

Vstupní HID, vydané ze strany T-Systems Czech Republic a.s., jsou si všechny oprávněné osoby povinny převzít. Tyto osoby musí dále při přebírání HID: být seznámeny s užíváním přístupového systému, být poučeny o bezpečnostním předpisu apod. Bez tohoto poučení, které je písemně stvrzeno, nebude oprávněným osobám povolen vstup do prostor DC. Ve výjimečných případech může HID převzít statutární zástupce smluvní strany (nebo osoba jím písemně zmocněná) – vždy ale až po proškolení dotyčných oprávněných osob.

### 3. Zásady pohybu v DC

Oprávněné osoby musí ke vstupu do prostoru DC použít pouze vstupních dveří ovládaných pomocí HID s příslušným PIN a následné autorizace biometrické kontroly.

Oprávněné osoby musí nejpozději po vstupu do prostoru DC potvrdit svou přítomnost na SMC T-Systems Czech Republic a.s. uvedením jména a popřípadě počtu osob, které jí doprovází. Oprávněná osoba musí oznámit SMC též odchod z DC. Lze tak učinit použitím telefonu umístěného v DC: SMC – telefonní číslo 506. Oprávněná osoba je zodpovědná za to, že v prostorách DC po jejím odchodu nezůstala žádná z osob jí doprovázejících.

Oprávněné osoby jsou povinny dodržovat předpisy, související s činností v DC, se kterými byly seznámeny a musí dodržovat předpisy BOZP, protipožární předpisy a obecně platné předpisy a normy (zejména vyhlášku 50/1978 Sb. a normu 33 2000-4-41 o ochraně před úrazem elektrickým proudem). Dále musí dbát zvýšené opatrnosti tak, aby nedošlo k poškození jakéhokoli zařízení a ohrožení bezpečnosti osob.

V DC je zakázáno dopouštět se nezákonných činností.

Do DC je zakázáno vnášet jakékoli tekutiny, těkavé látky, jídlo, pití či jakékoli další látky a předměty, které by mohly způsobit znečištění či poškození jakéhokoli zařízení, vybavení, prostoru či systému, zde se nacházejícího. Osoby vstupující do prostor DC nesmí být pod vlivem alkoholu ani omamných látek.

Do prostor DC je zakázáno vstupovat ve znečištěném oblečení a obuvi. Všechny osoby jsou povinny při pohybu v prostorách DC používat čistou obuv s tzv. „non-marking“ – „bílou podrážkou“. Veškeré obalové materiály je možno zanechávat k likvidaci na rampě před DC.

**V případě, že se oprávněné osoby stanou účastníky signalizace jakékoliv poruchy jsou povinny neprodleně tuto skutečnost oznámit na SMC T-Systems Czech Republic a.s.**

Ve všech prostorách DC i v budově Kongresového centra Praha je přísný zákaz kouření, užívání mobilních telefonů a jakýchkoli radiových pojítek. V případě vyvolání planého poplachu bude od zjištěného viníka vyžadována náhrada škody a finanční sankce.

Oprávněné osoby nesmí vykonávat činnosti, které by vedly k ionizaci vzduchu (např. pájení, el. jiskry, el. výboj, manipulace s kouřem apod.). Dále nesmí manipulovat s otevřeným ohněm, se zařízeními vyzařující nadměrné teplo a zvyšujícím prašnost. Dále je zakázáno manipulovat s výkonnými vysokofrekvenčními přístroji a s těkavými látkami.

Činnosti, které by vedly k ionizaci vzduchu, je nutné nahlásit SMC T-Systems Czech Republic a.s. nejpozději 10 pracovních dní předem. Dále je nutné nahlásit termín, rozsah prací a osoby odpovědné za prováděné činnosti. Zahájit tyto práce je možné až po souhlasu SMC.

Oprávněné osoby nesmí (mimo jimi spravovaný prostor) bez souhlasu správce prostoru DC provádět instalaci nebo změny na kabeláži v prostorách DC.

Oprávněné osoby smějí v prostorách DC manipulovat pouze se zařízeními, které jsou v jejich vlastnictví či správě. Není dovoleno jakýmkoli způsobem se dotýkat, poškozovat či jinak zasahovat do zařízení, která jim nepatří nebo které nejsou v jejich správě.

Volné ponechávání jakýchkoli předmětů (včetně zbytkového materiálu) v prostorách DC je zakázáno. Předměty, volně zanechané po ukončení činnosti v prostorách DC bez souhlasu správce prostoru DC, budou po 24 hodinách umístěny na 14 dnů do skladu DC. Pokud si je do uplynutí této lhůty nevyzvedne oprávněná osoba smluvní strany, budou zlikvidovány. Náklady na likvidaci budou vyfakturovány na náklady smluvní strany.

Oprávněná osoba smí na základě předložené dokumentace a souhlasu ze strany správce prostoru DC při případné demontáži čtvercových desek podlahy rozebrat na dobu nezbytně nutnou nejvíce dva sousední čtverce z důvodu zachování stability konstrukce celé podlahy a vyvážení podmínek pro bezchybnou činnost klimatizační soustavy.

Oprávněné osoby nesmí (mimo případu ohrožení života) manipulovat s řadovými rozvaděči a napájecími skříněmi. K případné manipulaci je nutno zmocnění od správce prostoru DC.

Oprávněné osoby nesmí bezdůvodně používat nouzový východ. Ten lze použít pouze v případech ohrožení života.

Při odchodu z prostor DC je oprávněná osoba povinna zanechat prostor v pořádku, zhasnout světla – vypínače jsou umístěny u východu z DC a ověřit uzavření dveří.



#### 4. Pravidla pro technologie umístěné v Dc

**Všechny technologie, které jsou umístěné v DC je povinna oprávněná osoba řádně evidovat do seznamu Instalované technologie.** V případě výstavby či demontáže technologie je oprávněná osoba povinna oznámit správci protoru DC T-Systems Czech Republic a.s. nejméně 3 dny před jejím započítím její rozsah a specifikaci a bezprostředně po její de/instalaci předat správci prostoru DC aktualizovaný seznam de/instalované technologie. Oprávněná osoba zodpovídá za kompletnost a aktuálnost seznamu technologie, která je umístěná v DC.

**Všechna instalovaná zařízení uživatelů musí splňovat bezpečnostní požadavky stanovené v zákoně č.22/1997 Sb. (Zákon o technických požadavcích na výrobky...) a nařízení vlády č.168/1997 Sb.,** kterým se stanoví technické požadavky na elektrická zařízení nízkého napětí. Tato zařízení musí odpovídat též dotyčným právním úpravám EU.

#### 5. Pokyny pro zavážení objemné technologie do DC

V případě zavážení objemné technologie lze požádat o jednorázový přístup do prostor DC pro tyto účely vyhrazenými dveřmi, a to pro období bezpodmínečně nutné k zavezení či odvezení technologie. Tento přístup je vždy vázán na přítomnost oprávněného zaměstnance společnosti T-Systems Czech Republic a.s. Žádost o jednorázový přístup musí být podána písemně nejpozději 5 pracovních dní předem. Žadatel je povinen provést organizaci závozu tak, aby minimalizoval dobu otevření určených dveří.

Pro jakýkoliv vjezd automobilu k prostorám DC je nutno si na dispečinku T-Systems Czech Republic a.s. vyzvednout Parkovací kartu. Prostřednictvím této karty dojde ke zvednutí závor u vjezdu do prostor Kongresového centra Praha, a.s. a do prostor parkoviště před DC. Ostraha budovy má právo kontrolovat vjíždějící i vyjíždějící vozidla. Maximální výška vozidla je 3,4 m.

V prostoru parkoviště před DC je přikázáno parkovat čelem do uličky, aby byl zajištěn co nejrychlejší odjezd automobilů z KCP při vzniku mimořádné události.

V prostoru vyhrazeného parkoviště před sály DC řidiči jsou povinni zaparkovat tak aby zanechli maximum místa pro zaparkování druhého vozidla.

Při manipulaci s rozměrnými předměty musí oprávněné osoby dbát zvýšené opatrnosti, aby nedošlo k poškození např. nainstalovaného zařízení a kabelových rozvodů.

#### 6. Odpovědnost za škody

Každá osoba, navštěvující DC, tak činí na vlastní riziko a společnost T-Systems Czech Republic a.s. není odpovědná za jakékoliv ublížení na zdraví této osoby, které bude následkem jakékoliv příčiny.

Všechny oprávněné osoby jsou povinny dodržovat předpisy tohoto Provozního řádu a obecně závazné právní předpisy. Každá osoba, která vstoupí do provozních prostor DC, je odpovědná za škody, jež svým jednáním, které by nebylo v souladu s těmito předpisy a Provozním řádem DC, způsobí. Toto jednání bude v jednotlivých případech kvalifikováno jako porušení smluvních podmínek s následným odstoupením od smlouvy ze strany T-Systems Czech Republic a.s. a náhradou vzniklých škod.

Jestliže je kterákoliv osoba přítomná v DC svědkem mimořádné události, je povinna o tom neprodleně informovat SMC T-Systems Czech Republic a.s. Pokud tak neučiní, je odpovědná za škody vzniklé z prodlevy z nenahlášení takové události.

**Je povinností všech oprávněných osob okamžitě hlásit ztrátu identifikační přístupové karty (HID) na SMC T-Systems Czech Republic a.s. IPK jsou majetkem T-Systems Czech Republic a.s. a náklady za jejich ztrátu budou smluvní straně fakturovány.**

**Ohlašování veškerých událostí:**

**SMC – dohledové centrum T-Systems Czech Republic a.s. nepřetržitě:**

Telefon: 236 099 777, 2506 z telefonu umístěného v DC

Fax: 236 099 888

Email: noc@t-systems.cz

**7. Změny provozního řádu**

Společnost T-Systems Czech Republic a.s. si vyhrazuje právo provést změny v tomto Provozním řádu a zavazuje se předat jeho aktualizaci dotčeným oprávněným osobám.

**8. Platnost provozního řádu**

Tento Provozní řád je platný a účinný dnem 21.1.2011

## Příloha č.8 - Schéma postupu změnového řízení

### Change Management



Účelem procesu Change Management je:

- zajistit efektivní a průkazné zpracování změn za použití standardních postupů upravených touto směrnicí tak, aby byl minimalizován výskyt incidentů způsobených prováděnými změnami a zvýšit tak kvalitu služeb;
- zajistit rozvoj systémů a infrastruktury v souladu s požadavky jejich business vlastníků v požadované kvalitě, čase a s optimálními náklady;
- zajistit soulad prováděných změn se strategií a s obchodními cíly Společnosti;
- zajistit aktuálnost konfigurační databáze.

Průběhy aktivit procesu Change Management



#### **Iniciace RfC**

Tato fáze upravuje fungování jediného vstupního bodu pro zadávání změn. Provádí ji Zákazník na podnět Poskytovatele.

Výstupem je zadaný požadavek na změnu v podpůrném nástroji.

#### **Klasifikace RfC**

Každý zadaný změnový požadavek (RfC) klasifikuje Operativní manažer procesu dle druhu, typu, dopadů a přínosů pro firmu nebo Zákazníka, kritičnosti a hodnotí naléhavost a riziko. Operativní manažer procesu zkontroluje obchodní relevanci, analyzuje náklady, zkontroluje a definuje závislosti na jiných změnách a zhodnotí bezpečnost. Operativní manažer určí nutnou míru testování.

Naléhavé změny předá operativní manažer procesu přímo k realizaci a proces schvalování proběhne dodatečně.

Výstupem klasifikace požadavku na změnu je schválený požadavek na změnu pro plánování.

### **Plánování změny**

Tato fáze zajišťuje, že změny jsou dodávány v garantovaném čase, v rámci schváleného rozpočtu a podle odsouhlasených požadavků Zákazníka.

Řešitel popíše změnu s ohledem na technické, procesní, organizační a implementační aktivity (včetně termínu). Zajistí lidské zdroje z požadovaných útvarů. Zajistí naplánování, přípravu, dokumentaci a předání technických, organizačních a personálních aspektů a postupu pro uvedení do původního stavu (Back-out).

Řešitel zkontroluje, případně doplní závislosti na jiných změnách. Ověří vliv na SLA, dostupnost a podporu. Určí „Back-out time“ (okamžik, kdy zahájit Back-out). U komplexních změn zajišťuje plánování Back-outu Operativní manažer procesu.

Výstupem je časový plán změny. Zdroje jsou identifikované a dostupné, plánování je dokončeno.

### **Schválení změny**

Náplní této fáze je, aby byla změna schválena a o schválení byli všichni zainteresovaní informováni.

Záznam musí splňovat následující kritéria:

- změna i všechny logické úkoly musí mít status „plánování ukončeno“;
- změna splňuje všechna formální kritéria na kvalitu dat;
- funkční plánování musí být kompletní;
- Operativní manažer procesu vyzve schvalovatele k odsouhlasení naplánované změny;
- schvalovatelé posoudí plán změny a schválí nebo zamítnou změnu;
- musí být dodržen princip, že schvalovatel není totožný se zadavatelem změny.

Výstup: Všechny osoby, od kterých se schválení vyžadovalo, schválili končený plán změny.

### **Implementace změny**

Náplní této fáze je aplikovat řešení změny, které je v souladu s požadavky žadatele a s platnými vnitřními a zákonnými normami. Dále je to řízené nasazení změny do produkčního používání uživateli.

Změna se považuje za implementovanou poté, co řešitel dokončil všechny naplánované úkoly.

Pokud nelze provést (zahájit) změnu, pak musí Operativní manažer procesu změnu odmítnout. Pokud je to nutné, tak Operativní manažer procesu naplánuje realizaci požadavku na změnu v rámci nové změny.

Jakékoliv odchylky od plánu nebo problému musí být řešitelem dokumentovány.

Řešitel v rámci implementace zajistí aktualizaci konfigurační databáze.

### **Vyhodnocení změny**

Operativní manažer procesu porovná výsledek změny s požadavkem na změnu. Provede zhodnocení provedené změny (PIR – Post-Implementation Review). Operativní manažer procesu uzavře požadavek na změnu, pokud související změny splnily podmínky požadavku na změnu. V opačném případě naplánuje novou změnu.

Operativní manažer procesu informuje žadatele o ukončení požadavku na změnu. Výsledek Post-Implementation Review Report (PIRR) je dokumentován v podpůrném nástroji.

Operativní manažer procesu zajistí zadokumentování všech výjimečných událostí („lessons learned“).

### **Specifický případ změnového řízení**

Zákazník a Poskytovatel se dohodli, že zahájí změnové řízení o ceně Služeb dle čl. 7 Smlouvy v případě, že vyhlášení Energetického regulačního úřadu ČR stanoví navýšení cen elektrické energie, přičemž takto stanovená cena bude alespoň o 5 % vyšší než cena stanovená pro rok 2012. Smluvní strany se zavazují, že jednání o takovém změnovém řízení bude zahájeno ve lhůtě 15 pracovních dní od okamžiku doručení změnového požadavku protistraně, přičemž změnový požadavek bude vyřešen ve lhůtě 40 pracovních dní od doručení změnového požadavku.

Požadavek na změnu se dává vždy písemně s podpisem odpovědné osoby Zákazníka.

Zadávací formulář požadavku na změnu.

### **Žádost o změnu**

<b>Společnost</b>	331
<b>Specifikace prováděných prací</b>	704
<b>Termín provádění prací</b>	705

**Poznámky** 997  
---

<b>Odpovědná osoba</b>	
<b>Kontakt</b>	

### **Za Zákazníka**

Datum:            Podpis: