

**Smlouva**  
**o poskytování služeb v oblasti IT a elektronických komunikací**

č. \_\_\_\_\_  
**č.j. ČÚZK-11208/2014-31**

Smluvní strany:

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

Sídlo: Ulice **Tomíčková 2144/1**  
Město **Praha 4** PSČ **148 00**  
IČ **64949681** DIČ **CZ64949681**  
Spisová značka **B, vložka 3787, společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze**

Bankovní spojení

Název banky   
Účet číslo   
Zastoupená **Ing. Libor Komárek**  
**na základě pověření**

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

**Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální**

Sídlo: Ulice **Pod sídlištěm 1800/9**  
Město **Praha 8** PSČ **182 11**  
IČ **00025712**  
Její 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 § 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský 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.
- 1.4 S účinností k 1. 1. 2014 se uskutečnila fúze T-Mobile Czech Republic a.s. a T-Systems Czech Republic a.s. sloučením, v jejímž důsledku došlo k zániku T-Systems Czech Republic a.s. bez likvidace a k přechodu veškerého jejího jmění na společnost T-Mobile Czech Republic a.s., která se tak stala univerzálním právním nástupcem T-Systems Czech Republic a.s. T-Mobile Czech Republic a.s. tak vstoupila to všech práv a povinností vyplývajících ze smlouvy čj. ČÚZK – 11873/2013-31 T-Systems č. 2013/0637 včetně opčního práva a práv a povinností T-Systems s opčním právem spojených). Všechny dosavadní kompetence, reference, certifikace a personální a technické prostředky T-Systems Czech Republic a.s. zůstávají zachovány u T-Mobile Czech Republic a.s., neboť fúzí přešel na společnost T-Mobile Czech Republic a.s. celý podnik T-Systems Czech Republic a.s.

## **2. ÚČEL SMLOUVY**

- 2.1 Účelem této Smlouvy je realizace plnění Poskytovatele dle zadávací dokumentace veřejné zakázky evidenční číslo čj. ČÚZK–10511/2014-31 (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 využití opčního práva dle smlouvy na poskytování služeb datového centra ( čj. ČÚZK–11873/2013-31 T-Systems č. 2013/0637 – dále jen „**Smlouva č. 2013/0637**“) na realizaci projektu „Poskytování služeb datového centra - opce pro DMS“ pro a) infrastrukturu projektu DMS, B) posílení připojení k internetu (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 služeb dle Přílohy č. 1 Zadávací dokumentace k Veřejné zakázce, která tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy.
- změna parametrů připojení k internetu „Služba Internet II“ (označení podle Smlouvy č. 2013/0637 ). Předmětem požadavku je navýšení kapacity linky ze současných 100 Mbit/s na 200 Mbit/s při zachování ostatních parametrů služby.

Výše uvedené služby dále společně jako „**Služby**“ a každá zvlášť jako „**Služba**“.

- 3.2 Služby budou poskytovány v kvalitě dle specifikace v Příloze č. 2 Smlouvy. 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. 4 této Smlouvy.
- 3.3 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 1.8.2014.
- 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. 5 této Smlouvy.

#### 5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Celková měsíční cena za poskytování Služeb dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výši 62 940,00 Kč bez DPH (dále jen „**Celková měsíční cena**“). Smluvní strany se dále dohodly na jednorázové ceně za instalaci infrastruktury projektu DMS do prostor DC ve výši 58 200,00 Kč bez DPH. K uvedené částce bude připočtena DPH dle právních předpisů platných v době zdanitelného plnění.

Služba – cena za měsíc	Cena v Kč bez DPH
Služba DC	58 200,00 Kč
Služba připojení k internetu	4 740,00 Kč
<b>Celkem za služby měsíčně</b>	<b>62 940,00 Kč</b>
<b>Cena za instalaci - jednorázová</b>	<b>58 200,00 Kč</b>

- 5.2 Poskytování služeb datového centra pro infrastrukturu projektu DMS je oceněno pevnou měsíční částkou ve výši 58 200,00 Kč bez DPH, která v sobě zahrnuje veškeré náklady, spojené s umístěním a provozováním infrastruktury projektu DMS v datovém centru, tedy včetně pronájmu místa, nákladů na napájení a chlazení a dalších, zde blíže nespecifikovaných, nákladů. Samostatně je uveden jednorázový instalační poplatek za práce, spojené s instalací

infrastruktury (vybudování propojů do stávající infrastruktury Zadavatele apod.) ve výši 58 200,00 Kč bez DPH.

Cena za posílení připojení k internetu je stanovena ve formě navýšení ceny ve výši 4 740,- Kč bez DPH k již poskytované službě „Internet II“ dle Smlouvy č. 2013/0637 (č.j. ČÚZK-11873/2013-31). Jedná se tedy o pevnou měsíční částku představující rozdíl mezi cenou služby s kapacitou 200 Mbit/s a cenou stávající služby s kapacitou 100 Mbit/s (5 240,- Kč bez DPH).

- 5.3 Ceny obsahují veškeré náklady Poskytovatele nutné pro řádnou realizaci plnění Veřejné zakázky. Všechny případné další ceny za související služby (i neuvažované v Zadávací dokumentaci k Veřejné zakázce a související s předmětem plnění) jsou v nabídce přehledně vymezeny, oceněny a započteny poměrně do nabídkové ceny.
- 5.4 Cena za plnění služby datového centra a připojení k internetu bude zaplacená na základě faktur za každý měsíc poskytování podpory zpětně.
- 5.5 Faktura bude vystavena a dodána Zákazníkovi v měsíci následujícím po uplynutí daného měsíce, nejpozději však do 15. dne měsíce, se splatností do 21 dnů ode dne jejího doručení Zákazníkovi.
- 5.6 Faktury (daňové doklady) budou vystaveny v souladu se zákony 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 V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je Zákazník oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů. 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.
- 5.8 Smluvní strany prohlašují, že veškeré jejich vzájemné pohledávky jsou navzájem započitatelné ve smyslu ustanovení § 1982 občanského zákoníku.
- 5.9 Platby se provádějí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený v příslušné Faktuře.
- 5.10 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. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

- 6.1 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.
- 6.2 Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel není odpovědný za obsah Internetových stránek, které Zákazník vytvoří nebo používá v rámci Služeb.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje k proškolení oprávněných osob Zákazníka a vydání identifikačních karet v počtu uvedeném ve specifikaci Služby.
- 6.4 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 zjednaní 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.

## 7. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 7.1 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.
- 7.2 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.
- 7.3 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.
- 7.4 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.

## 8. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ POKUTY

- 8.1 Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 8.2 Smluvní strany se 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.
- 8.3 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 prodloužení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
- 8.4 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.

## 9. OCHRANA INFORMACÍ

- 9.1 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).
- 9.2 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 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.
- 9.3 Závazek smluvní strany nezpřístupnit důvěrné informace druhé smluvní strany se nevztahuje na případy, kdy:
  - 9.3.1 je zpřístupnění informace vyžadováno obecně závazným právním předpisem; nebo
  - 9.3.2 smluvní strana obdržela od druhé smluvní strany předchozí písemný souhlas zpřístupňovat konkrétní informaci; nebo

- 9.3.3 smluvní strana prokáže, že konkrétní informace je veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana; nebo
- 9.3.4 smluvní strana prokáže, že měla konkrétní informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění takové informace při plnění této Smlouvy či v její souvislosti.
- 9.4 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.
- 9.5 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.
- 9.6 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.
- 9.7 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.

## 10. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 10.1 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí obchodním zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.
- 10.2 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.
- 10.3 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.

## 11. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 11.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Tato Smlouva je sjednána na dobu neurčitou.
- 11.2 Zákazník je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět nejdříve až po uplynutí 25 měsíců 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.
- 11.3 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.

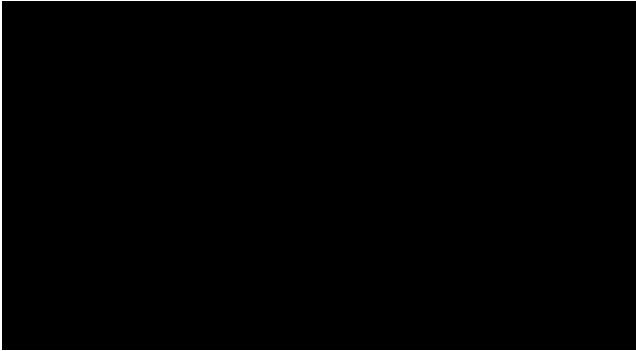
- 11.4 Odstoupení od této Smlouvy oznámí odstupující strana druhé smluvní straně písemně. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 11.5 Odstoupením od této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se odpovědnosti za škodu, úroků z prodlení, 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).

## 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

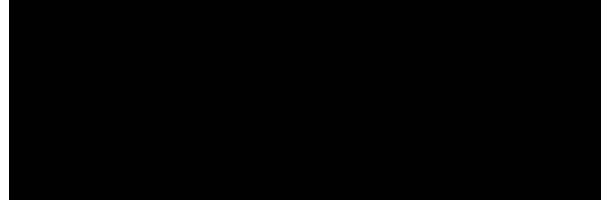
- 12.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvní strany.
- 12.2 Pokud by se kterékoliv 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, nevyplývá-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.
- 12.3 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 12.4 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.
- 12.5 Text Přílohy č. 1 této Smlouvy tvoří Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „VOP“), 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).
- 12.6 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č.1 – Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.
  - Příloha č.2 – Technické podmínky poskytování služeb
  - Příloha č.3 – Kvalita poskytovaných Služeb, sankce
  - Příloha č.4 – Specifikace podpory Služeb
  - Příloha č.5 – Provozní řád Datového centra
  - Příloha č.6 – Schéma postupu změnového řízení
- 12.7 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**



**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.

## **Příloha č. 2 Technická specifikace služeb**

## Příloha č.3 – 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.4 – 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

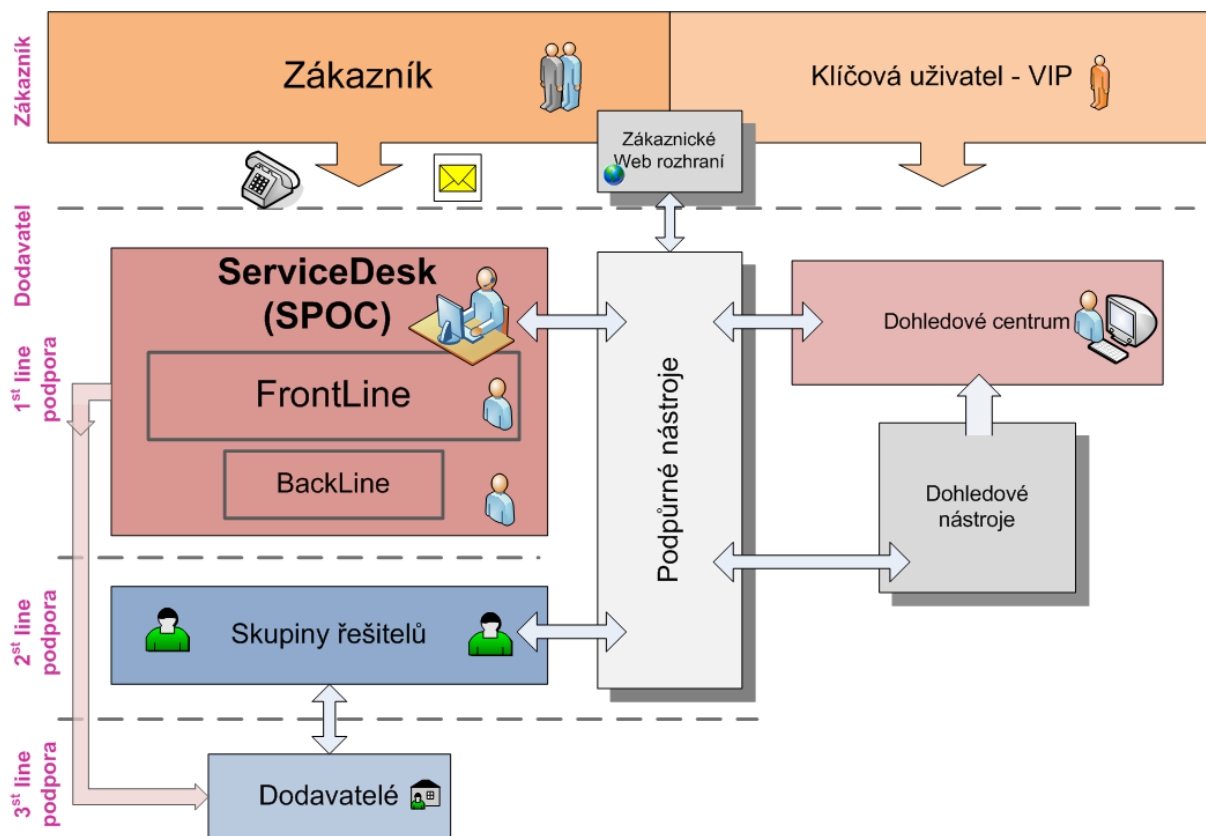
- Catch&Dispatch simple – registrace a předání požadavku/Incidentu
- 1st level support – řešení požadavku/Incidentu operátorem ServiceDesku
- Named Business Application Support – kompletní správa Zákazníkem definovaných služeb/aplikací

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

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

## 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.5 - Provozní řád Datového centra

### Provozní řád Data Centra společnosti T-Mobile 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-Mobile Czech Republic a.s. oprávnění ke vstupu do DC. Toto oprávnění je nepřenosné a je vydáváno:

- určeným zaměstnancům T-Mobile Czech Republic a.s. dle Organizačního řádu T-Mobile 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-Mobile Czech Republic a.s. dle Organizačního řádu T-Mobile Czech Republic, a.s. – vedoucí oddělení správy technologických prostor.

**Parkovací karta** – umožňuje vjezd do prostor KCP a přímé parkování ve vyhrazeném prostoru T-Mobile 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-Mobile 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-Mobile 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-Mobile 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-Mobile Czech Republic a.s. si vyhrazuje z bezpečnostních důvodů právo na změnu PIN přiřazených k HID. Případnou změnu je T-Mobile 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-Mobile 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 následně autorizace biometrické kontroly.

Oprávněné osoby musí nejpozději po vstupu do prostoru DC potvrdit svou přítomnost na SMC T-Mobile 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 jakéhokoli poruchy jsou povinny neprodleně tuto skutečnost oznámit na SMC T-Mobile 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-Mobile 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 povinná oprávněná osoba řádně evidovat do seznamu Instalované technologie.** V případě výstavby či demontáže technologie je oprávněná osoba povinná oznámit správci protoru DC T-Mobile Czech Republic a.s. nejméně 3 dny před jejím započítáním 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 dotýčným 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-Mobile 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-Mobile 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 příkázáno 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 zanechali 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-Mobile 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-Mobile Czech Republic a.s. a náhradou vzniklých škod.

Jestliže je kterákoliv osoba přítomná v DC svědkem mimořádné události, je povinná o tom neprodleně informovat SMC T-Mobile 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-Mobile Czech Republic a.s. IPK jsou majetkem T-Mobile Czech Republic a.s. a náklady za jejich ztrátu budou smluvní straně fakturovány.**

**Ohlašování veškerých událostí:**

**SMC – dohledové centrum T-Mobile 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-Mobile 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.6 - Schéma postupu změnového řízení

### Change Management

#### Change Management

Stručný popis



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: