

Číslo smlouvy MF  
**3302/006-5/2014**  
*Toto číslo uvádějte při fakturaci*

## Smlouva

### **o Poskytování datových komunikačních služeb pro potřeby resortu MF na období 2014+**

uzavřená na základě výsledků veřejné zakázky zadané formou otevřeného nadlimitního řízení č.j. **MF- 13286/2014/23-2302/Se**

v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“) mezi smluvními stranami:

#### **A. Objednatel**

Obchodní název: **Česká republika – Ministerstvo financí**  
Se sídlem: Letenská 15, P.O.Box 77, 118 10 Praha 1  
IČO: 00006947  
DIČ: CZ00006947  
Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha 1  
Číslo účtu: 3328001/0710  
tel.: +420257043072  
Jejíž jménem jedná: Viktor Janáček, ředitel odboru 59 - Provoz ICT a uživatelská podpora

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MF**“)

a

#### **B. Poskytovatel**

Obchodní název: **T- Mobile Czech Republic a.s.**  
Se sídlem: Tomíčková 2144/1, 149 00 Praha 4  
Zastoupena: Ing. Liborem Komárkem a Ing. Miroslavem Kláskem, na základě pověření  
IČO: 64949681  
DIČ: CZ64949681  
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., Budějovická 1912, Praha 4  
číslo účtu: 994404-242097001  
tel.: +420 603 601 111  
fax: +420 603 606 667

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

## **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 Objednatel v tomto smluvním vztahu jedná v roli Centrálního zadavatele v souladu s ustanovením § 3 odstavce 1 písm. b) zákona č.137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**“) a v souladu se Zápisem o centralizovaném zadávání Poskytování datových a hlasových komunikačních služeb pro potřeby resortu Ministerstva financí číslo 3302/042/2013 ze dne 2.5.2013 vlastním jménem, na svůj účet a jménem a na účet organizačních složek resortu MF:

Generální finanční ředitelství (GFŘ)  
Generální ředitelství cel (GŘC)  
Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových (ÚZSVM)

dále označovaných společně jako „Koncoví uživatelé“. Za tím účelem byl mezi Centrálním zadavatelem a Koncovými uživateli uzavřen Zápis o centralizovaném zadávání.

- 1.3 Koncovým uživatelům tím vznikají práva a povinnosti dle této Smlouvy v takovém rozsahu, ve kterém Objednatel uzavřel tuto Smlouvu na jejich účet.
- 1.4 Poskytovatel tímto bere na vědomí a předem dává souhlas s účastí Koncových uživatelů na této Smlouvě.
- 1.5 Objednatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.6 Každá ze smluvních stran prohlašuje, že není v úpadku ani v likvidaci, nebylo vůči ní zahájeno insolvenční řízení a návrh na zahájení insolvenčního řízení s kteroukoliv ze smluvních stran nebyl zamítnut pro nedostatek jejího majetku.

## **ÚČEL SMLOUVY**

Účelem této Smlouvy je

- 1.7 Závazek Poskytovatele zajistit řádné a včasné poskytování služeb blíže touto Smlouvou definovaných tak, aby tyto mohly být využívány Objednatelem a Koncovými uživateli.
- 1.8 Závazek Objednatele a Koncových uživatelů za poskytnuté služby zaplatit dohodnutou cenu.

## **PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 1.9 Smluvní strany se dohodly, že na základě této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat Objednateli a Koncovým uživatelům služby elektronických komunikací (dále jen „**Služba**“, která zahrnuje její části „**Část Služby**“), Objednatel a Koncoví uživatelé budou za Službu platit Poskytovateli dohodnutou cenu.
- 1.10 Specifikace Služby, jejích částí, lokalit, parametrizace, kvalitativních ukazatelů, identifikace, ceny a seznamu zkratk a výkladu pojmů je uvedena v **Příloze č.2** této Smlouvy.

- 1.11 Poskytovatel se zavazuje, že před zahájením poskytování Služby bude o připravenosti k zahájení informovat oprávněného zástupce Objednatele a Koncových uživatelů uvedených v **Příloze č.4** této Smlouvy.
- 1.12 Poskytovatel se zavazuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má zajištěnu konektivitu do Centrálního místa služeb.
- 1.13 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel a Koncoví uživatelé jsou v rámci Služby oprávněni požadovat její kvalitativní a kvantitativní změny a to způsobem a postupem uvedeným v této Smlouvě.
- 1.14 Poskytovatel se zavazuje, že Části Služby budou vyhovovat bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných služeb.

## **DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ**

- 1.15 Doba plnění předmětu této Smlouvy je stanovena na období od podpisu Předávacího protokolu na dobu neurčitou s možností předčasného ukončení. Termín zahájení poskytování Služby (Částí Služby) je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy.
- 1.16 Místem plnění je
- Ministerstvo financí, Letenská 15, 118 10 Praha 1, včetně objektů uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy
  - Generální finanční ředitelství, Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1, včetně lokalit územních pracovišť Finanční správy
  - Generální ředitelství cel, Budějovická 7, 140 96, Praha 4, včetně lokalit Celních ředitelství a úřadů
  - Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových, Rašínovo nábřeží 390/42, 128 00 Praha 2, včetně všech referátů, Odloučených a Územních pracovišť
- 1.17 Podrobný seznam míst plnění (lokalit) Objednatele a Koncových uživatelů je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy. V důsledku organizačních či legislativních změn mohou být místa plnění upravena způsobem a postupem stanoveným touto Smlouvou.

## **PRÁVA DUŠEVNÍHO A JINÉHO VLASTNICTVÍ**

- 1.18 Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění dle této Smlouvy je bez právních vad, zejména že není a nebude zatížen žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele (Koncové uživatele) vyplynul jakýkoliv finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany. V případě, že bude toto oznámení nepravdivé, je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového jednání, přičemž právo Objednatele (Koncových uživatelů) na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

## **CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 1.19 Cena Služby resp. Částí Služby, tj. cena za plnění předmětu Smlouvy za první rok období trvání Smlouvy resp. od zahájení poskytování Služby, je dána součtem instalačního poplatku a 12ti násobku měsíčního paušálu, uvedených v Příloze č. 2 - Specifikace Služby, bod 2. „Rozsah poskytované Služby“ této Smlouvy.
- 1.20 V rámci Ceny Služby se Objednatel a Koncoví uživatelé zavazují uhradit Poskytovateli jednorázově relevantní instalační poplatky a hradit pravidelně Měsíční cenu vždy za

uplynulý kalendářní měsíc po celé období trvání Smlouvy v celkové výši součtu měsíčních paušálů všech Částí Služby uvedených v Příloze č. 2 - Specifikace Služby, bod 2. „Rozsah poskytovaných Částí Služby“ této Smlouvy.

- 1.21 Cena plnění (instalační poplatek a měsíční paušál) je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č.526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a je cenou maximální a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací předmětu Smlouvy včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do místa plnění apod.
- 1.22 Poskytovatel bude vystavovat daňové doklady (faktury) zahrnující cenu za relevantní instalační poplatky a Měsíční cenu jednotlivě na vrub Objednatele (MF + GFŘ) a samostatně na Koncové uživatele (GŘC, ÚZSVM) s tím, že faktura, vystavená za první kalendářní měsíc uplynulý od zahájení poskytování Služby, bude obsahovat Měsíční cenu, zahrnující kromě měsíčního paušálu i relevantní instalační poplatek..
- 1.23 Poskytovatel je povinen vystavit a doručit elektronicky Objednateli (za MF a GFŘ) a Koncovému uživateli (GŘC, ÚZSVM) nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů po ukončení příslušného zúčtovacího období Podklad pro vyúčtování ceny (dále jen „**Podklad**“) za jim příslušné Části Služby a dané zúčtovací období poskytnuté Objednateli a Koncovému uživateli. Součástí Podkladu musí být i uvedení skutečně dosažených dostupností Částí Služby.
- 1.24 Objednatel a Koncoví uživatelé jsou po doručení Podkladů povinni nejpozději do tří (3) pracovních dnů odsouhlasit Podklad nebo doručit Poskytovateli připomínky k danému Podkladu. Na základě těchto připomínek může Poskytovatel upravit dané vyúčtování ceny za příslušné zúčtovací období, pokud uzná tyto připomínky jako oprávněné. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele vystavit daňový doklad v řádném termínu v souladu s příslušnými právními předpisy. Doručením či nedoručením připomínek ze strany Objednatele či Koncového uživatele k příslušnému Podkladu nejsou dotčena práva Objednatele či Koncového uživatele na reklamaci vyúčtované ceny za danou Část Služby a dané zúčtovací období, práva z vad plnění Poskytovatele, včetně případných práv na poskytnutí slevy z ceny, uplatnění sankcí apod. Případné reklamační řízení se řídí příslušnými ustanoveními ZoEK a reklamačním řádem Poskytovatele.
- 1.25 Právo fakturovat předmět plnění Poskytovateli vzniká po ukončení příslušného zúčtovacího období (kalendářní měsíc) na základě odsouhlaseného Podkladu.
- 1.26 Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 1.27 Měsíční ceny (případně ceny za instalační poplatky) jsou vždy splatné na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „**Faktura**“) vystavených Poskytovatelem na fakturační adresy:
  - Ministerstvo financí, Letenská 15, 118 10 Praha 1 (společná Faktura za MF a GFŘ), IČ 00006947
  - Generální ředitelství cel, Budějovická 7, 140 96, Praha 4, IČ 71214011
  - Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových, Rašínovo nábřeží 390/42, 128 00 Praha 2, IČ 69797111
- 1.28 Splatnost všech plateb je stanovena na 21 dnů ode dne doručení Faktury, přičemž v posledním kalendářním měsíci roku, v němž je uskutečňováno plnění, musí být Faktura doručena nejpozději do 15.12. nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Případné porušení SLA v období od 1.12. do 31.12. bude vypořádáno v následujícím fakturačním období.

- 1.29 Vystavená Faktura musí obsahovat:
- 1.29.1 rozeepsané položky předmětu plnění přesně dle Smlouvy (Měsíční cena, cena za instalační poplatky a to v Kč bez DPH, DPH v Kč a cena v Kč včetně DPH).
  - 1.29.2 příložený seznam poskytovaných Částí Služby s uvedením měsíčních paušálů a případných cen za instalační poplatky, včetně konečného součtu cenových položek, případných smluvních pokut a s uvedením skutečně dosažených dostupností Částí Služby,
  - 1.29.3 zakázkové číslo Smlouvy,
  - 1.29.4 číslo účtu Poskytovatele,
  - 1.29.5 veškeré náležitosti dle § 29, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
  - 1.29.6 informace povinně uváděné na obchodních listinách na základě § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění
  - 1.29.7 nedílnou součástí Faktury bude v případech zavádění Části Služby (či jiném změnovém řízení) Předávací protokol, který musí obsahovat jednoznačnou identifikaci Části Služby a datum jejího zprovoznění, podepsaný oprávněnou osobou za Objednatele resp. Koncového uživatele (nebo jí jmenovaným zástupcem).
- 1.30 Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti (např. nesprávné údaje, chybějící Předávací protokol, apod.), je Objednatel (Koncový uživatel) oprávněn, nikoliv však povinen, ji vrátit Poskytovateli ve lhůtě splatnosti, aniž by došlo k prodlení s její úhradou. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne ode dne doručení opravené Faktury Objednateli (Koncovému uživateli).
- 1.31 Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

#### **Inflační doložka**

- 1.32 Vzhledem k tomu, že Smlouva je ujednána na dobu neurčitou a předmětem smlouvy je opakovaná činnost nebo opakované plnění, je Poskytovatel oprávněn zvýšit cenu plnění s účinností od 1. dubna každého kalendářního roku následujícího po roce, v němž uplynou tři (3) roky od uzavření smlouvy, o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „míra inflace“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok.
- 1.33 Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu podle předchozího odstavce pouze v případě, že míra inflace přesáhne 2 % (slovy: dvě procenta). Poskytovatel je v každém roce oprávněn zvýšit cenu podle předchozího odstavce nejvýše o 5 % (slovy: pět procent); to platí i v případě, že míra inflace za předcházející kalendářní rok bude vyšší. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že v případě záporné míry inflace se cena nesnižuje.
- 1.34 Zvýšení ceny podle předchozích odstavců je platné od okamžiku doručení písemného oznámení Poskytovatele o zvýšení ceny Objednateli. Oznámení musí obsahovat míru inflace, zvýšenou cenu a podrobnosti výpočtu zvýšení. Nebude-li oznámení o zvýšení ceny doručeno Objednateli do 31. března kalendářního roku, právo na uplatnění zvýšení ceny v daném kalendářním roce zanikne.

## NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ POKUTY

- 1.35 V případě nedodržení termínu zahájení poskytování Části Služby se stanoví smluvní pokuta ve výši 0,2 % Měsíčního paušálu dotčené Části Služby (viz **Příloha č.2**) za každý den prodlení s jejím zahájením. Tato smluvní pokuta se nevztahuje na případ, kdy prodlení Poskytovatele bylo způsobeno Objednatel (Koncovým uživatelem) nebo kdy bylo dohodnuto Přejídné období pro zavedení Části Služby s konečnými parametry.
- 1.36 V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv povinnosti v termínu vyplývajícím z této smlouvy či právních předpisů má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z měsíční ceny předmětu plnění včetně DPH za každý i započatý den prodlení. Ustanovení tohoto odstavce se neuplatní v případě, že za porušení povinností Poskytovatele je stanovena jiná speciální sankce, např. za nedodržení kvality Části Služby dle Přílohy č. 3 této Smlouvy nebo smluvní pokuta za nedodržení termínu zahájení poskytování Části Služby dle bodu 1.35 Smlouvy.
- 1.37 Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě sedmi (7) dnů od doručení písemné výzvy Objednatel k úhradě.
- 1.38 Započtení smluvní pokuty do fakturované částky se nepřipouští.
- 1.39 Objednatel má právo na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, v plné výši.
- 1.40 Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Objednatel (Koncovým uživatelem) je Poskyvatel, který řádně splnil své smluvní a zákonné povinnosti, oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 1.41 Jakékoliv omezování výše případných sankcí se nepřipouští.
- 1.42 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v případě neposkytnutí požadované součinnosti, vymezené ve Smlouvě. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy.
- 1.43 Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek stanovený touto Smlouvou.
- 1.44 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené skutečné škody v plné výši.
- 1.45 Poskyvatel odpovídá za veškeré škody způsobené Objednateli (Koncovému uživateli) porušením svých povinností, porušením ustanovení této Smlouvy nebo jiným protiprávním jednáním, a to v plné výši. Toto neplatí v případě škody vzniklé v důsledku přerušování Části Služby nebo vadného poskytnutí Části Služby dle příslušných ustanovení ZoEK. O náhradě škody platí obecná ustanovení Občanského zákoníku a ve vztahu ke službám elektronických komunikací ustanovení ZoEK.
- 1.46 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené skutečné škody v plné výši.
- 1.47 Jakákoliv dohoda týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.
- 1.48 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.

- 1.49 Poskytovatel odpovídá za škody způsobené Objednateli a Koncovým uživateli v důsledku neodborné či nesprávné montáže technologií a zařízení v Lokalitách Objednatele a Koncových uživatelů.

## PRÁVA A POVINNOSTI

- 1.50 Poskytovatel má povinnost vykonávat průběžný monitoring a dohled Služby a o případných plánovaných odstávkách či neplánovaných výpadcích Části Služby informovat oprávněnou osobu Objednatele a Koncového uživatele (viz **Příloha č. 4**). Lhůty vyplývající z tohoto ustanovení jsou stanoveny následně:
- pro povinnost informovat Objednatele a Koncové uživatele o plánovaných odstávkách je stanovena jako nejzazší možná lhůta 10 kalendářních dnů před konáním plánované odstávky
  - o neplánovaném výpadku je Poskytovatel povinen informovat Objednatele a Koncové uživatele neprodleně po zjištění výpadku.
- 1.51 Objednatel a Koncoví uživatelé mají povinnost informaci o plánované odstávce Části Služby potvrdit a odsouhlasit resp. domluvit s Poskytovatelem náhradní termín, nejpozději do dvou pracovních dnů od obdržení informace.
- 1.52 Objednatel a Koncoví uživatelé mají právo požadovat kvalitativní a kvantitativní změny Části Služby a to způsobem a postupem uvedeným v této Smlouvě.
- 1.53 Poskytovatel je povinen do 30 dní po ukončení poskytování Části Služby bezplatně odstranit veškerá jím instalovaná technická zařízení v místě plnění této Části Služby. Objednatel a Koncoví uživatelé jsou povinni poskytnout nezbytnou součinnost.
- 1.54 Veškeré technologie a zařízení instalované v objektech Objednatele a Koncových uživatelů budou sloužit výhradně pro potřeby Objednatele a Koncových uživatelů a s ohledem na charakter poskytovaných Částí Služby. Jakékoli využívání těchto technologií třetími stranami nebo pro potřeby třetích stran bez výslovného souhlasu Objednatele nebo Koncových uživatelů se nepřipouští. Využití technologií, zařízení a jejich částí pro potřeby třetích stran může být uskutečněno jen na základě písemné smlouvy mezi Objednatelem nebo Koncovým uživatelem a Poskytovatelem.

## POŽADAVKY NA SOUČINNOST

- 1.55 Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, řídí se požadavky na součinnost Všeobecnými podmínkami Poskytovatele pro poskytování služeb elektronických komunikací, které tvoří **Přílohu č. 1** této Smlouvy.

## SERVISNÍ PODMÍNKY, KVALITA SLUŽEB

- 1.56 Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, řídí se servisní podmínky a kvalita služeb SLA podmínkami, které tvoří **Přílohu č. 3 a Přílohu č. 5** této Smlouvy.
- 1.57 Poskytovatel se zavazuje bezodkladně po zjištění výpadku/závady u Částí Služby s proaktivním dohledem zahájit práce na jejím odstranění a informovat pověřené osoby objednatele.

## ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 1.58 Změnovým řízením se rozumí zavádění nové Části Služby, rušení stávající Části Služby, změna parametrů Části Služby. Objednatel (Koncový uživatel) je oprávněn využít institutu změnového řízení pro uzavření dodatku této Smlouvy v návaznosti na změny legislativy, organizační změny a změny dané požadavkem na změnu parametrů Části Služby (např. rozšíření šířky pásma, změna SLA, QOS a další).
- 1.59 Hlavním koordinátorem pro změnové řízení je Objednatel, který zajišťuje sběr požadavků na změny od Koncových uživatelů a jejich realizaci resp. uzavření dodatku k této Smlouvě.
- 1.60 Změnové řízení bude v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, a následujícími pravidly:
- 1.60.1 Zavedení nové Části Služby se bude řídit zákonem 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.60.2 Rušení stávající Části Služby bude probíhat formou písemné výpovědi na Část Služby nebo skupinu Částí Služby a to prostřednictvím oprávněné osoby Objednatel k tomuto kroku. Tříměsíční výpovědní lhůta, nebo lhůta kratší, pokud se na tom obě smluvní strany dohodnou, počíná běžet dnem doručení. Smluvní strany v takovémto případě uzavřou dodatek ke Smlouvě, který bude obsahovat minimálně jednoznačný identifikátor/y zrušené/ých Částí Služby a datum ukončení příslušných plnění.
- 1.60.3 V případě změny parametrů Části Služby s negativním (snížení ceny) nebo s žádným dopadem na cenu Služby bude o této změně uzavřen dodatek ke stávající Smlouvě.

## OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 1.61 Pro vzájemná jednání ve věcech smluvních, technických, provozních a pro schvalování Podkladů pro fakturaci mezi Poskytovatelem, Objednatel a Koncovými uživateli se stanovuje seznam Oprávněných osob (**Příloha č. 4**).

## OCHRANA INFORMACÍ

- 1.62 Obě smluvní strany berou na vědomí, že originál podepsané Smlouvy bude v elektronické podobě zveřejněn na internetových stránkách Ministerstva financí a dle zákona o veřejných zakázkách na profilu Zadavatele, a to bez časového omezení.
- 1.63 Obě smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.
- 1.64 Za důvěrné informace se považují veškeré následující informace:
- 1.64.1 veškeré informace poskytnuté Objednatel (Koncovým uživatelem) Poskytovateli v souvislosti s touto smlouvou;
- 1.64.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele (Koncového uživatele);



- 1.64.3 veškeré další informace, které budou Objednatelem (Koncovým uživatelem) či Poskytovatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.65 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
- 1.65.1 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,
- 1.65.2 u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele (Koncového uživatele),
- 1.65.3 které budou Poskytovateli po uzavření této smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
- 1.65.4 jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 1.66 Jako s důvěrnými musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky odst. 1.64 výše, i když byly získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany pokud se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.
- 1.67 Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Objednatele (Koncového uživatele) proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 1.68 Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez předchozího písemného svolení Objednatele (Koncového uživatele) přípustná.
- 1.69 Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele (Koncového uživatele) nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 1.70 Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno po dobu 5 let od ukončení Smlouvy.
- 1.71 Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 1.72 V případě porušení povinností uložených smluvním stranám tímto článkem má druhá smluvní strana, vedle náhrady škody, právo účtovat smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení.
- 1.73 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 jakožto podnikatelského seskupení dle zákona č. 90/2012 o obchodních korporacích, kterého je Poskytovatel součástí a rovněž vůči auditorům či právním zástupcům Poskytovatele, zavázaných k ochraně informací alespoň v rozsahu dle této Smlouvy.

## **ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 1.74 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.

- 1.75 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.
- 1.76 Nebude-li sporná záležitost vyřešena smírně dohodly se smluvní strany, že spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány příslušnými správními úřady (Český telekomunikační úřad), resp. byla-li by pro řešení takového sporu dána pravomoc soudu obecnými soudy České republiky.

## **PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**

- 1.77 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 1.78 Tato Smlouva je sjednána na dobu neurčitou.
- 1.79 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva z případného poskytnutí licencí na dobu neurčitou, práva z odpovědnosti za vady, povinnost mlčenlivosti a další ustanovení Smlouvy, která podle svého obsahu mají trvat i po zániku smluvního vztahu.
- 1.80 Smluvní vztah vzniklý na základě této Smlouvy může být ukončen písemnou výpovědí, s tříměsíční výpovědní dobou, která počne běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 1.81 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů uvedených v zákoně, z důvodů uvedených ve Smlouvě a dále z důvodu podstatného porušení Smlouvy.
- 1.82 Objednatel je oprávněn mimo jiné od této Smlouvy odstoupit zejména v následujících případech podstatného porušení povinností Poskytovatelem:
- 1.82.1 v případě, že bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele,
  - 1.82.2 Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
  - 1.82.3 Poskytovatel bude odsouzen za úmyslný trestný čin.
  - 1.82.4 v případě prodlení Poskytovatele s dodáním předmětu plnění o více jak 10 kalendářních dní po termínu plnění;
  - 1.82.5 v případě, že Poskytovatel neodstraní vady předmětu plnění ani ve lhůtě 10 kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem;
  - 1.82.6 v případě realizace předmětu Smlouvy v rozporu s ustanoveními Smlouvy, v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v případě nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů (zejména předpisů pro bezpečnost práce, požární bezpečnost apod.);
  - 1.82.7 v případě jiného porušení povinností Poskytovatele, které nebude odstraněno ani do 10 kalendářních dní od doručení výzvy Objednatele.
- 1.83 V případě odstoupení podle odst. 1.81 Smlouvy je po marném uplynutí 10denní lhůty Objednatel oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Poskytovatele. Objednatel má v případě odstoupení od Smlouvy v každém případě nárok na náhradu prokázaných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti s náhradním řešením, zejména nákladů, které mohou vzniknout v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.

- 1.84 Objednatel je v případě odstoupení od této Smlouvy oprávněn podle své volby buď odstoupit od Smlouvy jako celku nebo odstoupit pouze od části Smlouvy, která bude v době odstoupení nesplněna. V případě úplného odstoupení v případech, kdy nedošlo ke splnění pouze části, která může být plněna samostatně, vzniká nárok dle poslední věty odst. 1.83 pouze v souvislosti s takto nesplněnou částí. V případě částečného odstoupení je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli cenu plnění (byla-li již uhrazena) sníženou o hodnotu plnění, která nejsou dotčena odstoupením.
- 1.85 Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v následujících případech podstatného porušení Objednatelem:
- 1.85.1 bude-li Objednatel v prodlení s plněním lhůty splatnosti daňového dokladu – faktury o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení, není tímto ustanovením dotčen,
- 1.85.2 v případě prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 10 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Poskytovatele.
- 1.86 Odstoupení od této Smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této Smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od Smlouvy odstoupit.
- 1.87 Práva smluvních stran vzniklá před platným odstoupením od Smlouvy nejsou odstoupením dotčena.
- 1.88 V případě částečného odstoupení od této Smlouvy zůstává tato Smlouva v platnosti ohledně těch částí plnění, které nejsou dotčeny odstoupením.
- 1.89 Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení, je-li v oznámení uvedeno datum pozdější.
- 1.90 Odstoupení od této Smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti, ujednání o mlčenlivosti a ochraně informací ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.

## **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 1.91 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně vzájemných vztahů, které upravuje, a nahrazuje veškerá předcházející ujednání a dohody v této předmětné věci, ať už ústní či písemné.
- 1.92 Tuto Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze způsobem uvedeným v této Smlouvě a po dohodě smluvních stran, a to písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.
- 1.93 Poskytovatel není oprávněn postoupit práva ani převést povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 1.94 V případě, že by některé ustanovení této Smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.

- 1.95 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.
- 1.96 Text **Přílohy č. 1** této Smlouvy tvoří Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „**VOP**“), které jsou závazné pro poskytování Služby. 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).
- 1.97 V případě rozporu mezi ustanoveními příloh této Smlouvy a textem v těle této Smlouvy mají přednost ustanovení v těle této Smlouvy. V případě rozporu mezi ustanoveními Přílohy č.3 a Přílohami č.1 a č.5 této Smlouvy mají přednost ustanovení Příloh č.3 této Smlouvy.
- 1.98 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č.1: Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací
  - Příloha č.2: Specifikace Služby
  - Příloha č.3: Stanovení dostupnosti Části Služby
  - Příloha č.4: Seznam oprávněných osob
  - Příloha č.5: Servisní podmínky
  - Příloha č.6: Katalogový list Služby
  - Příloha č.7: Pověření osoby zastupující Poskytovatele
- 1.99 Tato Smlouva je sepsána ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu v jazyce českém, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.
- 1.100 Podpisy smlouvy mohou být učiněny elektronickými prostředky u obou smluvních stran s náležitostmi stanovenými pro elektronický podpis podle jiného právního předpisu. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že smlouva může být podepsána oboustranně v listinné podobě nebo oboustranně v elektronické podobě.

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

**Poskytovatel**

V Praze dne .....

**Objednatel**

V Praze dne .....

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

Ing. Libor Komárek  
na základě pověření

.....  
**ČR – Ministerstvo financí**

Viktor Janáček, ředitel odboru 59 - Provoz  
ICT a uživatelská podpora

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

Ing. Miroslav Klásek  
na základě pověření



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

## 1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky tvoří součást smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), kterou jste Vy (dále též jen „Účastník“) uzavřel(a) se společností T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, 149 00 Praha 4, IČ 64949681 (dále jen „Operátor“).

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

Při jednání o Smlouvě se můžete Vy i Operátor nechat zastoupit zástupcem. Vámi udělená plná moc musí být vždy opatřena Vaším úředně ověřeným podpisem.

## 2. Účastnická Smlouva

### 2.1. Uzavření Smlouvy

Máte-li zájem o uzavření Smlouvy, řádně vyplňte a podepište formulář Operátora označený „Účastnická smlouva“ a předložte jej Operátorovi společně s dokumenty potřebnými k ověření Vaší totožnosti. Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy (např. souhlasí-li Vaše totožnost s údaji na formuláři či složil(a) jste zálohu, je-li požadována), Operátor Vámi předložený návrh přijme a Smlouvu s Vámi uzavře. S ohledem na počet zákazníků Vás Operátor výslovně upozorňuje, že jakékoliv Vámi provedené (být nepodstatné) změny ve Smlouvě (s výjimkou údajů, jejichž vyplnění z Vaší strany se předpokládá) tímto prohlášením Operátor automaticky odmítá.

Smlouva je uzavřena připojením podpisu Operátora na Smlouvu nebo jiným právním jednáním Operátora, ze kterého jednoznačně vyplývá přijetí Vámi předloženého návrhu (například aktivací SIM karty či služby).

O uzavření či změně Smlouvy Vás bude Operátor informovat rovněž prostřednictvím schránky T-Box, kterou naleznete na Vašem zákaznickém účtu na portálu Můj T-Mobile (dále jen „schránka T-Box“). Toto potvrzení nemá charakter potvrzujícího obchodního dopisu a stejně tak Vás Operátor upozorňuje, že nebude přihlížet k žádnému Vašemu potvrzení, které byste mu zaslal(a) o uzavření Smlouvy, tj. takové potvrzení nemá vliv na obsah Smlouvy. Kvůli případnému pozdějšímu prokázání Vaší identifikace při uzavření Smlouvy udělujete Operátorovi souhlas s tím, aby si z Vašich předložených dokumentů kopíroval nebo opisoval údaje nutné k Vaší identifikaci a tyto údaje archivoval. Obdobně platí v případě, že dokládáte změnu těchto údajů.

### 2.2. Obsah Smlouvy

Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v: (i) oboustranně akceptovaném formuláři „Účastnická smlouva“ nebo obsah hovoru při telefonickém uzavření Smlouvy, (ii) podmínkách zvláštních nabídek nebo podmínkách sjednaných v samostatné smlouvě, (iii) podmínkách vámi zvolených konkrétních Služeb, (iv) platném ceníku služeb (dále jen „Ceník“), (v) Podmínkách zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků, (vi) platných Všeobecných podmínkách a (vii) dalších dokumentech, na které budete upozorněn(a).

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

### 2.3. Aktivace Služby

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

### 2.4. Doba trvání Smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu, kterou si s Operátorem sjednáte. Tato doba je zpravidla uvedena ve formuláři „Účastnická Smlouva“ ve znění uzavřených dodatků. Chcete-li, aby byla Vaše Smlouva na dobu určitou ukončena k datu, kdy uplyne sjednaná doba jejího trvání, oznamte nám to písemně alespoň 20 dnů předem. Doba určitá Vaší Smlouvy se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou Vám bylo přerušeno poskytování Služeb či omezeno poskytování Služeb s převodem na předplacené Služby (dále též jen „suspendace“) s výjimkou období suspendace, v souvislosti s kterou Vám Operátor vyúčtoval smluvní pokutu dle čl. 8.2 níže. Suspendaci u pevných Služeb nelze provést formou omezení s převodem na předplacenou Službu.

### 2.5. Změna Smlouvy

Návrh na změnu Smlouvy jste oprávněn(a) předložit prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa Operátora.

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

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

V případě, že o změnu požádáte prostředky komunikace na dálku či mimo prostory obvyklé k podnikání, bude Vás Operátor informovat o této změně do schránky T-Box.

### 2.6. Ukončení Smlouvy

Smlouva zaniká dohodou a na základě výpovědi, odstoupení, smrti nebo zániku některé ze stran Smlouvy bez právního nástupce.

#### 2.6.1. Ukončení ze strany Operátora

Operátor může ukončit kteroukoliv Vaši Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení na vaši adresu nebo doručení do schránky T-Box (podle toho co nastane později) v následujících případech: (i) pokud jste ve lhůtě splatnosti nezaplatil(a) tři po sobě jdoucí Vyúčtování, (ii) pokud jste v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Operátorovi po dobu delší než 90 dnů,

(iii) nastane-li některá skutečnost uvedená v čl. 3.4. bod (i) až (iv) níže, (iv) pokud vůči Vám je vedeno insolvenční řízení nebo (v) je-li vůči Vaší osobě nařízena exekuce, Operátor může od Smlouvy odstoupit v případě, že dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na Váš majetek, či porušíte-li podstatným způsobem Smlouvu.

#### 2.6.2. Výpověď z Vaší strany

Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou můžete ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení výpovědi Operátorovi. V případě výpovědi Smlouvy na dobu určitou jste povinen(na) zaplatit úhradu dle čl. 8.3 níže. Bez ohledu na výše uvedené jste rovněž oprávněn(a) písemně vypovědět Smlouvu bez sankce, vyplývá-li takové právo ze zákona, v takovém případě musíte doručit výpověď Operátorovi nejpozději 10 dnů přede dnem účinnosti změny, která zakládá Vaše zákonné právo vypovědět Smlouvu.

Výpovědi adresujte v listinné podobě zákaznickému centru Operátora na adresu T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčková 2144/1, 149 00 Praha 4, v elektronické podobě na adresu info@t-mobile.cz či se dostavte do jakékoliv značkové prodejny T-Mobile.

#### 2.6.3. Přenesení čísla

Smlouva končí přenesením telefonního čísla v případě, že v souladu s Obchodními podmínkami Přenesení čísla požádáte Operátora o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě. V případě ukončení Smlouvy na dobu určitou z důvodu přenesení čísla jste povinen(na) zaplatit úhradu dle čl. 8.3 níže.

#### 2.6.4. Společná ustanovení

I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, například povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady či ujednání o volbě práva a rozhodování sporů. Ukončením Smlouvy zaniká i smlouva o poskytování platebních služeb.

V případě ukončení Smlouvy o poskytování mobilních Služeb převede Operátor SIM kartu do režimu předplacených Služeb, pokud se s Operátorem nedohodnete při ukončení Smlouvy jinak.

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

### 3. Služby

#### 3.1. Úvodní ustanovení

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

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

Služby jste oprávněn(a) užívat pouze prostřednictvím zařízení, která jsou schválena pro užití v České republice, a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou (bližší informace viz např. <http://www.ctu.cz/ctu-informuje/posuzovani-shody/informace-pro-uzivatele-zarizeni.html>). Vlastníkem práv k software na SIM kartě je Operátor. Bez předchozího souhlasu Operátora nijak nezasahujte do softwaru SIM karty či jiných zařízení Operátora. Bez speciální

písemné dohody uzavřené s Operátorem nejste oprávněn(a) umožnit užívání jakékoliv Služby za úplatů třetím osobám ani poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Operátora.

#### 3.2. Některé typy Služeb

##### 3.2.1. Základní Služby

Operátor poskytuje na území České republiky následující základní Služby: (i) telefonní hovory – běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů, (ii) bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskutečnit i bez SIM karty, včetně lokalizace), (iii) služba přenosu dat, (iv) služba krátkých textových zpráv (též jen „SMS“), (v) služba multimediálních zpráv.

##### 3.2.2. Další Služby a doplňkové Služby

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

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

Některé služby, které lze užívat prostřednictvím sítě Operátora, Vám neposkytuje Operátor, ale jiné subjekty, a to za podmíněk, které s těmito subjekty sjednáte. O tom, že jde o službu třetí strany, vás má třetí strana povinnost informovat nejpozději v okamžiku užití služby. Seznam poskytovatelů Služeb třetích stran je uveden na <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/seznam-obchodnich-partneru>. Operátor Vás tímto společně s poskytovateli služeb třetích stran informuje, že veškeré pohledávky, které vzniknou třetí straně za Vámi v případě, že využijete Službu třetí strany, příslušná třetí strana postupuje vždy Operátorovi, který Vám je může vyúčtovat a v případě, že je neuhradíte, může je po Vás vlastním jménem a na vlastní účet vymáhat.

Sjednáte-li si s Operátorem poskytování platebních služeb, uzavíráte okamžikem prvního využití platebních Služeb s Operátorem smlouvu o platebních Službách. Vedle Smlouvy se platební služby řídí zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění, a Obchodními podmínkami Platebních služeb T-Mobile.

Platební službou je rovněž Služba DMS, prostřednictvím které můžete poskytnout peněžitý dar odesláním příslušné SMS na stanovené přístupové číslo (dále jen „darovací SMS“). Odesláním darovací SMS je mezi Vámi a subjektem identifikovaným přístupovým číslem a kódem dané Služby uzavřena darovací smlouva a Vám vzniká povinnost uhradit částku rovnající se ceně příslušné odeslané SMS, resp. stanovené měsíční částky podpory.

#### 3.3. Předplacená Služba

Smlouvu na předplacenou Službu uzavřete okamžikem prvního úspěšně uskutečněného hovoru, a to na dobu neurčitou.

Pro předplacenou Službu se neuplatní ustanovení Všeobecných podmínek, která nelze s ohledem na povahu předplacených Služeb použít, a ustanovení, která jsou v rozporu s podmínkami uvedenými v tomto článku.

Anonymní předplacenou Službu můžete převést na jinou osobu. Tuto osobu musíte seznámit se Smlouvou a předat jí SIM kartu s bezpečnostními kódy nebo SIM kartu a originál dopisu obsahujícího bezpečnostní kódy, příp. nosič obsahující bezpečnostní kódy (dále jen „přůvodní dopis, příp. nosič“). Třetí osoba se stane Účastníkem okamžikem převzetí předplacené SIM karty. Operátor je oprávněn považovat za Účastníka osobu, která se prokáže průvodním dopisem, příp. nosičem či obalem SIM karty s bezpečnostními kódy.

Chcete-li využít předplacené Služby, musíte nejprve složit finanční částku určenou k čerpání Služeb (dále jen „Dobití SIM karty“). Základní způsoby Dobití SIM karty jsou uvedeny na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) (navigace v menu: volání – předplacené služby – dobijte si kredit). Operátor následně provede navýšení kreditu vaší předplacené Služby o vámi složenou finanční částku. Kredit musíte využít ve lhůtě 12 měsíců od posledního Dobití. Vykáže-li vámi užívaná předplacená Služba záporný kredit, jste povinen(-na) bezodkladně provést Dobití SIM karty a dluh vyrovnat.

O proplacení nevyčerpaného kreditu můžete požádat do 1 měsíce ode dne ukončení Smlouvy, jinak toto právo zaniká. Proplacení je zpoplatněno dle Ceníku. Operátor může odmítnout kredit proplatit v případě podezření na zneužití tohoto procesu. Poskytne-li Vám Operátor kredit převyšující vámi uhrazenou finanční částku (bonusový kredit), můžete jej využít pouze k běžnému čerpání základních Služeb a nemáte nárok na jeho proplacení. Stejně se postupuje, pokud Vám Operátor umožnil převedení nevyčerpaného tarifního kreditu z tarifu s Vyúčtováním na předplacenou Službu. Smlouva na předplacenou Službu zaniká vedle důvodů uvedených v čl. 2.6 rovněž (i) nevyužitím žádné Služby do data expirace SIM karty, která je uvedena na obalu SIM karty, a (ii) neprovedete-li Dobití SIM karty ve lhůtě 12 měsíců ode dne posledního Dobití SIM karty.

### 3.4. Omezení a přerušení poskytování Služeb

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

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

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

## 4. Cena, zálohy a platební podmínky

### 4.1. Ceny, účtování Služeb

Ceny za poskytnuté Služby Vám Operátor účtuje dle platného Ceníku a Vy jste je povinen(-na) řádně a včas hradit. Ceny za Služby Vám Operátor začne účtovat dnem aktivace zvolené Služby. Ceny za Služby třetích stran Vám Operátor účtuje dle

podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany.

### 4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada

Vždy po skončení zúčtovacího období Vám Operátor vystaví Vyúčtování s náležitostí daňového dokladu (v textu také jen „Vyúčtování“ či „Faktura“), které obsahuje cenu poskytnutých Služeb a jiné částky, na které má Operátor nárok (např. zálohy či smluvní pokuty).

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

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

Vyúčtované částky musíte uhradit na bankovní účet Operátora uvedený na Vyúčtování, a to (není-li na Vyúčtování jiná lhůta) do 18 dnů od vystavení Vyúčtování. Vyúčtovaná částka je uhrazena okamžikem připsání platby označené variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Operátora. Neoznačíte-li platbu řádně variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování, pak může-li Operátor platbu identifikovat jiným způsobem, použijí se pravidla pro pořadí úhrady pohledávek dle čl. 4.3 níže. Operátor Vás upozorní v případě, že neuhradíte Vyúčtování řádně a včas, a stanoví Vám náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, přičemž za prokazatelné upozornění o nezaplacení ceny je považována také SMS nebo e-mail.

Za dobu přerušení poskytování Služeb a omezení poskytování Služeb s převedením na předplacené Služby Vám nebudou Vyúčtování za služby elektronických komunikací vystavována. Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vyúčtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje Vám ji Operátor v nejbližším možném následujícím Vyúčtování.

Pokud jste nedostal(a) Vyúčtování ani více než po 40 dnech od dodání posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace SIM karty či Služby, musíte tuto skutečnost neprodleně ohlásit kontaktnímu místu Operátora. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na Vaši povinnost řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.

Podrobný výpis skutečně vyčerpaných Služeb Vám na základě Vaší žádosti vyhotoví Operátor za úplatu, pokud jej má mít dle zákona k dispozici.

### 4.3. Započtení a pořadí úhrady pohledávek

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

### 4.4. Zálohy

Operátor je oprávněn žádat složení zálohy pouze v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované zálohy je Operátor oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy, odstoupit od Smlouvy, neprovést navrženou změnu Smlouvy či Vám omezit nebo přerušit poskytování Služeb. Operátor může vybírat následující zálohy: (i) na Služby; (ii) při

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

Pokud řádně a včas platíte Vyúčtování a nehrozí žádné finanční riziko, Operátor Vám zálohy vrátí snížením částky k úhradě:

- do v pořadí čtvrtého Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (i) nebo (iii)
- do sedmého vystaveného Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (ii) nebo (v),
- do bezprostředně následujícího Vyúčtování Služeb bez zbytečného odkladu po zaplacení všech Vyúčtování, ve kterých se projeví události, jež byly důvodem mimořádné zálohy v případě zálohy ad (iv).

## 5. Síť a pokrytí

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

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

## 6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb

### 6.1. Opatření proti zneužití Služeb

Operátor je oprávněn provést změnu Vašeho nastavení SIM karty, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez Vašeho souhlasu v případě, že je toto opatření ve Váš prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby).

Přijímáte prosím veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla či bezpečnostní kódy). V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně změňte.

V případě, že zjistíte ztrátu, odcizení či zneužití své SIM karty nebo kterékoliv své Služby nebo svých bezpečnostních prvků, neprodleně o této skutečnosti informujte Operátora prostřednictvím zákaznického centra, které nejpozději do dvou hodin po přijetí Vašeho oznámení učiní opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty, bezpečnostních prvků nebo Služby.

Pokud Operátor neučiní v dvouhodinové lhůtě opatření dle předchozí věty, odpovídá za újmu, která Vám v důsledku nesplnění této povinnosti vznikla. Za ostatní újmy vzniklé v důsledku ztráty, odcizení či zneužití Vaší SIM karty nebo kterékoliv Vaší Služby nebo Vašich bezpečnostních prvků však odpovídáte Vy.

Bez smlouvy o propojení nesmíte směřovat provoz do sítě Operátora (např. směrování hovorů přes GSM brány).

### 6.2. Odpovědnost za újmu

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

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

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

Úhrnná předvídání újma, která by Vám mohla vzniknout jako následek porušení povinností Operátorem, může činit maximálně částku 120 000 Kč.

Právo na náhradu újmy Operátor uspokojí snížením částky k úhradě v následujících Vyúčtováních. Jiným způsobem Operátor právo na náhradu újmy uspokojí pouze na základě Vaší písemné výzvy. Nedohodneme-li se s Vámi jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost Operátora nahradit Vám újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat.

Operátor má vůči Vám právo na náhradu újmy vzniklé nesplněním peněžitého dluhu i v případě, že je újma kryta úroky z prodlení.

## 7. Reklamac

Reklamací vystaveného Vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců od doručení Vyúčtování a reklamací poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně zákaznickému centru, e-mailem na adresu [info@t-mobile.cz](mailto:info@t-mobile.cz) nebo osobně v kterékoliv značkové prodejně T-Mobile. I v případě, že podáte reklamací, však musíte řádně uhradit vystavené (reklamované) Vyúčtování.

Operátor podanou reklamací vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději Vás však informuje do 1 měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamací se zahraničním provozovatelem, obdržíte vyřízení reklamací do 2 měsíců.

Pokud s řešením reklamací nebudete souhlasit, můžete do jednoho měsíce od vyřízení reklamací uplatnit námítky proti vyřízení reklamací u Českého telekomunikačního úřadu.

## 8. Smluvní pokuty a jiné úhrady

8.1. V případě, že budete v prodlení s úhradou Vyúčtování jeden den, jsme Vám oprávněni účtovat smluvní pokutu ve výši 150 Kč. V případě, že budete v prodlení s úhradou Vyúčtování 21 dnů, jsme Vám oprávněni účtovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč.

8.2. Nezaplatíte-li řádně a včas tři po sobě jdoucí Vyúčtování nebo budete-li v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Operátorovi déle než 90 dnů, jste povinen(-na) zaplatit smluvní pokutu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Tento součet se spočítá za období od začátku suspendace, během níž vznikl nárok na smluvní pokutu, do konce sjednané doby trvání vaší Smlouvy. Rozhodující je základní ceníková cena s DPH měsíčního paušálu, který dle Smlouvy užíváte. Nárok na tuto smluvní pokutu nevzniká v případě Smluv uzavřených na dobu neurčitou.

8.3. Pokud Smlouva skončí před uplynutím sjednané doby určité z jiných důvodů než z důvodu prodlení s úhradou peněžitéch dluhů, jste povinen(-na) Operátorovi zaplatit úhradu ve výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které Vám bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek a současně úhradu ve výši 20% součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby jejího trvání (rozhodující je přitom základní cena měsíčního paušálu s DPH naposledy vyúčtovaného



ve Vyúčtování, která je uvedena v Ceníku), nebo 20% součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, přičemž v této části úhrady se má za to, že tato představuje paušální odškodné za předčasné ukončení Smlouvy, která byla mezi smluvními stranami původně sjednána na dobu určitou. V případě, že Vám Operátor bude účtovat úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, je Vám oprávněn tuto část úhrady vyúčtovat samostatně.

- 8.4. Pokud porušíte zákaz směřovat provoz do sítě Operátora, bude to Operátor považovat za podstatné porušení Smlouvy a Vy jste povinen(-na) zaplatit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení tohoto zákazu (v pevné síti) či za každou SIM kartu, kterou máte aktivní v den, kdy je takové směřování poprvé prokázáno (v mobilní síti).
- 8.5. Smluvní pokuty jsou účtovány bez DPH. Smluvní pokuty mohou být uplatněny souběžně. Zaplacení smluvních pokut Vás nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo Operátora domáhat se náhrady újmy není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

## 9. Informace a komunikace stran

### 9.1. Kontaktní místa

Pro komunikaci s Operátorem využívejte prosím kontaktní formulář umístěný na [www.t-mobile.cz/kontakt](http://www.t-mobile.cz/kontakt), kteroukoliv prodejnu T-Mobile a nebo v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení spotřebitele, infolinku na telefonním čísle +420 603 603 603 (4603 ze sítě T-Mobile), e-mailovou adresu [info@t-mobile.cz](mailto:info@t-mobile.cz) a nebo v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení podnikatele, využijte infolinku na telefonním čísle +420 603 604 644 (4644 ze sítě T-Mobile), e-mailovou adresu [business@t-mobile.cz](mailto:business@t-mobile.cz) nebo jiné způsoby dle aktuálních podmínek. Písemnou komunikaci směřujte prosím na zákaznické centrum Praha, Tomičkova 2144/1, 149 00 Praha 4. Není-li stanoveno jinak, jste prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa oprávněn(a) předkládat návrhy, připomínky a žádosti, požadovat změnu telefonního čísla (za úhradu), oznamovat závady v rámci sítě, získávat informace o cenách a Službách a využívat možností servisních Služeb (např. základní nastavení telefonu či jiného zařízení pro využívání Služeb, přenesení kontaktů, výměny SIM karty) a zákaznické podpory či činit jakékoliv jiné úkony související se Smlouvou a Službami.

### 9.2. Komunikace

Pro komunikaci s Operátorem si můžete zvolit heslo, které Vám umožní získávat informace o Vašich Službách, výši částek k úhradě, jednotlivých spojeních apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých Služeb. Ne zvolíte-li si heslo, nastaví Vám jej Operátor sám a jeho znění Vám oznámí. V případě ztráty či zapomenutí hesla může Operátor využít alternativní způsob Vaší autorizace (např. dotazem na Vaše osobní údaje). K provedení některých úkonů po Vás může Operátor požadovat autorizaci prostřednictvím hesla či prokázání totožnosti a je oprávněn v případě, že nebude autorizace řádně provedena, odmítnout provedení úkonu. Operátor je rovněž oprávněn odmítnout provést požadovaný úkon v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků.

Operátor Vás může kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních či přepravních služeb (dále jen „pošta“), faxem, elektronickou poštou, telefonicky, zasíláním zpráv do schránky T-Box, SMS či MMS. Za písemné se pro účely dodržení formy vyžadované Smlouvou považuje i právní jednání Operátora učiněné faxem,

elektronickou poštou, SMS, MMS, dodáním do schránky T-Box či datovou zprávu do Vaší datové schránky. Za Vaše písemné úkony se považují Vámi vlastnoručně podepsané listiny či Vaše elektronické dokumenty opatřené zaručeným elektronickým podpisem.

Písemně Vás přímým Operátor kontaktuje na korespondenční adrese uvedené ve Smlouvě. V případě potřeby však Operátor může písemnost zaslat i na Vaši jinou adresu, kterou zná, a to včetně Vaší e-mailové adresy.

Písemnost zasílaná Operátorem prostřednictvím pošty se považuje za doručenu jejím dodáním na Vaši adresu, případně mamým uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když jste se o jejím uložení nedozvěděl(a), případně dnem, kdy se písemnost vrátila Operátorovi, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení na adresu uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese nezdržujete.

S oznámeními zaslanými do schránky T-Box jste povinen se pravidelně seznamovat.

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

### 9.3. Změny Služeb a Všeobecných podmínek

Operátor se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů. Operátor je oprávněn měnit Všeobecné podmínky v celém rozsahu. Změnu Vám oznámí Operátor také způsobem, který ukládá zákon. Operátor je oprávněn měnit Služby a jejich podmínky, případně ukončit poskytování Služeb z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě či vývoje nových technologií.

## 10. Závěrečná ustanovení

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

O sporech mezi Vámi a Operátorem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Spory týkající se Smlouvy nelze řešit mimo soudní nebo správní řízení.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 26. ledna 2014 a v plném rozsahu nahrazují předchozí Všeobecné podmínky.

## Obsah všeobecných podmínek

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

## Příloha č. 2 – Specifikace Služby

### 1. Seznam zkratk a výklad pojmů

MF	Ministerstvo financí
GFR	Generální finanční ředitelství
GŘC	Generální ředitelství cel
ÚZSVM	Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových
ZVZ	Zákon č.137/2006 Sb., o veřejných zakázkách , v platném znění
ZoEK	Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění
VOP	Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací
SLA	Garantovaná úroveň poskytovaných služeb (Service Level Agreement)
QoS	Quality of Services
JŘBU	Jednací řízení bez uveřejnění

**Služba** – služby elektronických komunikací, jako předmět této Smlouvy, člení se na Části Služby

**Část Služby** – element Služby charakterizovaný jednoznačným identifikátorem, kódem koncového uživatele, lokalitou, parametrikou, SLA, cenou

**KIMFIDD** – jednoznačný identifikátor Části Služby

**Kód koncového uživatele** – identifikace Objednatele/Koncového uživatele (MF, GFR, GŘC, ÚZSVM)

**Lokalita** – adresní údaj o místě plnění Části Služby

**Parametrika** – technické parametry Části Služby (např. šířka pásma, typ ukončení, interface ...)

**Kvalitativní ukazatele** – dostupnost (SLA), bezpečnost, QoS Části Služby,

**Cena Služby** – cena za poskytovanou Službu za celé období platnosti Smlouvy, členěná dle Objednatele/Koncových uživatelů

**Cena za instalační poplatky** – souhrn cen za instalační poplatky Částí Služby vztažený na Objednatele/Koncové uživatele (hrazena jednorázově).

**Instalační poplatek** – cena za zavedení či přeložení dané Části Služby, za zavedení nové Části Služby nebo za jinou změnu Části Služby

**Měsíční cena** - souhrn měsíčních paušálů Částí Služby vztažený na Objednatele/Koncové uživatele (hrazena měsíčně).

**Měsíční paušál** – cena dané Části Služby za její poskytování a provozování.

**Podklad pro vyúčtování ceny** – elektronický výpis poskytovaných Částí Služby za uplynulé časové období (kalendářní měsíc), zasílaný Poskytovatelem ke kontrole Objednateli/Koncovým uživatelům před vystavením konečné faktury.

**Předávací protokol** – zápis o zavedení, přemístění nebo jiné změně Části Služby, podepsaný oprávněnou osobou (nebo jí jmenovaným zástupcem) Objednatele/Koncového uživatele. Musí obsahovat jednoznačnou identifikaci Části Služby, datum jejího zprovoznění, výsledek testování funkčnosti a podpisy oprávněných osob.

**Katalogový list Služby** – podrobná specifikace uvedená v Příloze č. 6.

### 2. Rozsah poskytovaných Částí Služby

## 2. Rozsah poskytovaných částí služby

Ke Smlouvě 3302/006-5/2014

KIMFIDD	Původní KIVS identifikátor služby	Kód koncového uživatele	město	ulice	č.p./č.o.	RUIAN/GPS	Typ služby	Profil QoS	Bezpečnost	Dostupnost	Kapacita	Proaktivní dohled	User to Network Interface	Cena bez DPH za požadovanou parametricku (měsíční paušál)	Cena bez DPH instalačního poplatku za požadované parametricku	12x měsíční paušál + instalační poplatky	Termín zřízení služby ve formátu T+X dní, kde T je datum podpisu smlouvy
							P1	SEC	UNI								
							Fixed					RJ-45					
KIMFIDD_3069	ZKS003-100471	GRC	Cheb	Májová	2224/27	20914784	x	Profil 5	SEC1	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 077,00	120,00	25 044,00	T+149
KIMFIDD_3026	ZKS003-100413	GRC	Jičín	Havlíčkova	56	17524059	x	Profil 5	SEC1	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 714,00	120,00	20 688,00	T+149
KIMFIDD_4020		GRC	Karlovy Vary	Sokolovská	108a/764		x	Profil 5	SEC1	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 756,00	120,00	21 192,00	T+149
KIMFIDD_3050	ZKS003-100447	GRC	Karviná	Fryštátská	161/26	24229989	x	Profil 5	SEC1	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 181,00	120,00	26 292,00	T+149
KIMFIDD_3028	ZKS003-100416	GRC	Náchod	Broumovská	349	7426216	x	Profil 5	SEC1	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 897,00	120,00	22 884,00	T+149
KIMFIDD_3034	ZKS003-100423	GRC	Náchod	Českých bratří	488	7444516	x	Profil 5	SEC1	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 827,00	120,00	22 044,00	T+149
KIMFIDD_3027	ZKS003-100415	GRC	Pardubice	Jana Zajíce	946	7723211	x	Profil 5	SEC1	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 897,00	120,00	22 884,00	T+149
KIMFIDD_3023	ZKS003-100410	GRC	Pardubice - Popkovice (letišťe)	Pražská	179	50°1'14.700" N, 15°44'3.086" E 42190215	x	Profil 5	SEC1	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 939,00	120,00	23 388,00	T+149
KIMFIDD_3006	ZKS003-100386	GRC	Palčimov	Myslotínská	1786	20146965	x	Profil 5	SEC1	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 897,00	120,00	22 884,00	T+149
KIMFIDD_3079	ZKS003-100486	GRC	Praha	K Hrušovu	293/2	22639578	x	Profil 5	SEC1	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 007,00	120,00	24 204,00	T+149
KIMFIDD_3074	ZKS003-100477	GRC	Praha	Pižeňská	290/139	22692304	x	Profil 5	SEC1	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 007,00	120,00	24 204,00	T+149
KIMFIDD_3017	ZKS003-100402	GRC	Strakonice	Haydukova	1111	25232339	x	Profil 5	SEC1	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 897,00	120,00	22 884,00	T+149
KIMFIDD_3012	ZKS003-100395	GRC	Střítež u Jihlavy	Střítež	5	28076176	x	Profil 5	SEC1	SLA2	32M	PROAKT-ANO	x	7 127,00	120,00	85 644,00	T+149
KIMFIDD_3032	ZKS003-100421	GRC	Svitavy	Průmyslová	2214/6	49°45'29.704" N, 16°29'2.040" E 27124151	x	Profil 5	SEC1	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 897,00	120,00	22 884,00	T+149
KIMFIDD_3038	ZKS003-100430	GRC	Šumperk	Uničovská	44		x	Profil 5	SEC1	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 841,00	120,00	22 212,00	T+149
KIMFIDD_3030	ZKS003-100418	GRC	Trutnov	Lužická	10	2251540	x	Profil 5	SEC1	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 756,00	120,00	21 192,00	T+149
KIMFIDD_3007	ZKS003-100387	GRC	Třebíč Jejkov	Průmyslová	154	18761259	x	Profil 5	SEC1	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 897,00	120,00	22 884,00	T+149
KIMFIDD_3234	ZKS003-100660	MF-GFR	BEROUN	Tyršova	1634	5941911	x	Profil 5	SEC0	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 269,00	120,00	27 348,00	T+149
KIMFIDD_4016		MF-GFR	Bmo	Nové sady	30/946		x	Profil 5	SEC0	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 024,00	120,00	24 408,00	T+149
KIMFIDD_3188	ZKS003-100609	MF-GFR	Česká Lípa	Pátova	2892	23486589	x	Profil 5	SEC0	SLA2	10M	PROAKT-ANO	x	2 152,00	120,00	27 144,00	T+149
KIMFIDD_3252	ZKS003-100678	MF-GFR	HAVÍŘOV-PODLEŠÍ	Mysibekova	1470/2	24856941	x	Profil 5	SEC0	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	1 989,00	120,00	23 988,00	T+149
KIMFIDD_3115	ZKS003-100533	MF-GFR	HODONÍN	Dukelských hrdinů	3653/1	25079191	x	Profil 5	SEC0	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 059,00	120,00	24 828,00	T+149
KIMFIDD_4015		MF-GFR	HRADEC KRÁLOVÉ	Horova	180/10		x	Profil 5	SEC0	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 756,00	120,00	21 192,00	T+149
KIMFIDD_4014		MF-GFR	HRADEC KRÁLOVÉ	Eliščino nábřeží	375/1		x	Profil 5	SEC0	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 094,00	120,00	25 248,00	T+149
KIMFIDD_3180	ZKS003-100801	MF-GFR	CHEB	Hájkova	28	20915187	x	Profil 5	SEC0	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 094,00	120,00	25 248,00	T+149
KIMFIDD_3249	ZKS003-100675	MF-GFR	KARVINÁ	Fryštátská	89	24229229	x	Profil 5	SEC0	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 094,00	120,00	25 248,00	T+149
KIMFIDD_3281	ZKS003-105011	MF-GFR	Karviná - Nové Město	Zakladatelská	974	24248711	x	Profil 5	SEC0	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 059,00	120,00	24 828,00	T+149

KIMFIDD_3220	ZKS003-100643	MF-GFR	KRALUPY NAD VLTAVOU	Přemyslova	502	6224521	x	Profil 5	SEC0	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	2 037,00	120,00	24 564,00	T+149
KIMFIDD_3278	ZKS003-100704	MF-GFR	KROMĚŘÍŽ	Husovo náměstí	535/21	10350594	x	Profil 5	SEC0	SLA2	12M	PROAKT-ANO	x	2 252,00	120,00	27 144,00	T+149
KIMFIDD_3261	ZKS003-100688	MF-GFR	LITVÍNOV	U Zámeckého parku	948	5155738	x	Profil 5	SEC0	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 897,00	120,00	22 884,00	T+149
KIMFIDD_3264	ZKS003-100891	MF-GFR	MOST	2. Náměstí	3300	25911473	x	Profil 5	SEC0	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 181,00	120,00	26 292,00	T+149
KIMFIDD_3221	ZKS003-100644	MF-GFR	NERATOVICE	Smetanova	1222	6250084	x	Profil 5	SEC0	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 827,00	120,00	22 044,00	T+149
KIMFIDD_4012		MF-AO	Ostrava	Smetanovo náměstí	979		x	Profil 5	SEC0	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 042,00	120,00	24 624,00	1.11.2016
KIMFIDD_3271	ZKS003-100698	MF-GFR	OTROKOVICE	Jožky Jabůrkové	1427	4147197	x	Profil 5	SEC0	SLA2	4M	PROAKT-ANO	x	1 756,00	120,00	21 192,00	T+149
KIMFIDD_3101	ZKS003-100519	MF-GFR	Praha	Thámová	27	22351639	x	Profil 5	SEC0	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 181,00	120,00	26 292,00	T+149
KIMFIDD_3210	ZKS003-100632	MF-GFR	ROKYCANY	Malé náměstí	118	26125188	x	Profil 5	SEC0	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 094,00	120,00	25 248,00	T+149
KIMFIDD_3141	ZKS003-100561	MF-GFR	SVITAVY	T.G. Masaryka	2057/15	18933629	x	Profil 5	SEC0	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 234,00	120,00	26 928,00	T+149
KIMFIDD_3253	ZKS003-100679	MF-GFR	TRINEC	Náměstí Svobody	1141	12575275	x	Profil 5	SEC0	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 181,00	120,00	26 292,00	T+149
KIMFIDD_3274	ZKS003-100702	MF-GFR	UHERSKÝ BROD	26. dubna	1917	5020484	x	Profil 5	SEC0	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 007,00	120,00	24 204,00	T+149
KIMFIDD_3293	ZKS003-100764	ÚZSVM	Břeclav	nám. T. G. Masaryka	42/3	18992196	x	Profil 4	SEC2	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 269,00	120,00	27 348,00	T+149
KIMFIDD_3317	ZKS003-100789	ÚZSVM	Cheb	Evropská	1605/8	20908580	x	Profil 4	SEC2	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 356,00	120,00	28 392,00	T+149
KIMFIDD_3314	ZKS003-100785	ÚZSVM	Jihlava	Tolstého	1914/15	12348180	x	Profil 4	SEC2	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 216,00	120,00	26 712,00	T+149
KIMFIDD_3337	ZKS003-100809	ÚZSVM	Kolín	Karlovo náměstí	45	21154601	x	Profil 4	SEC2	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 007,00	120,00	24 204,00	T+149
KIMFIDD_3322	ZKS003-100794	ÚZSVM	Liberec	nám. Dr.E. Beneše	585/26	23657928	x	Profil 4	SEC2	SLA2	10M	PROAKT-ANO	x	2 022,00	120,00	24 384,00	T+149
KIMFIDD_3352	ZKS003-100824	ÚZSVM	Litoměřice	Na Valech	525/12	2900475	x	Profil 4	SEC2	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 269,00	120,00	27 348,00	T+149
KIMFIDD_3340	ZKS003-100812	ÚZSVM	Mladá Boleslav	tř. Václava Klementa	467	21245428	x	Profil 4	SEC2	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 094,00	120,00	25 248,00	T+149
KIMFIDD_3326	ZKS003-100798	ÚZSVM	Prostějov	Rejskova	28	24837571	x	Profil 4	SEC2	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 269,00	120,00	27 348,00	T+149
KIMFIDD_3332	ZKS003-100804	ÚZSVM	Rokycany	Svazu bojovníků za svobodu	68	20781458	x	Profil 4	SEC2	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 269,00	120,00	27 348,00	T+149
KIMFIDD_3306	ZKS003-100777	ÚZSVM	Svitavy	Milady Horákové	368/6	18917763	x	Profil 4	SEC2	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 164,00	120,00	26 088,00	T+149
KIMFIDD_3307	ZKS003-100778	ÚZSVM	Ústí nad Orlicí	Smetanova	43	24736252	x	Profil 4	SEC2	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 356,00	120,00	28 392,00	T+149
KIMFIDD_3295	ZKS003-100786	ÚZSVM	Vyškov-Město	Masarykovo nám.	165/16		x	Profil 4	SEC2	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 269,00	120,00	27 348,00	T+149
KIMFIDD_3296	ZKS003-100767	ÚZSVM	Znojmo	Rudoleckého	21	10989331	x	Profil 4	SEC2	SLA2	8M	PROAKT-ANO	x	2 094,00	120,00	25 248,00	T+149

Měsíční cena bez DPH 113 403,00 Kč

Jednorázové zřizovací/instalační poplatky celkem 6360,-Kč

Cena za 48 měsíců plnění bez DPH včetně instalačních poplatků

5 449 704,00 Kč

Smluvní strany se dohodly, že konkrétní termín realizace bude uveden v samostatném dokumentu – „Migrační harmonogram“, který bude v souladu s maximálním možným termínem T + X, který byl vysoutěžen pro každou konkrétní lokalitu. Dokument „Migrační harmonogram“ bude oběma stranami odsouhlasen nejpozději do 30 dnů od podpisu smlouvy.

### Příloha č. 3 – Stanovení dostupnosti Části Služby

- Touto přílohou se řídí kvalita poskytovaných Částí Služby a smluvní sankce v případě nedodržení úrovně kvality ze strany Poskytovatele.
- **Definice**
- Část Služby se považuje za **nedostupnou**, pokud jeden nebo více parametrů Části Služby jsou v rozporu s parametry sjednanými ve specifikaci Části služby dle **Přílohy č. 2** Smlouvy. Výjimky z tohoto pravidla stanoví rovněž Smlouva a Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací.
- **Dobou nedostupnosti** se rozumí doba od nahlášení nedostupnosti Objednatelem na servisní centrum Poskytovatele nebo od zjištění nedostupnosti na základě proaktivního dohledu Poskytovatele do odstranění nedostupnosti. Do doby nedostupnosti se nezapočítává porucha způsobená výpadkem napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě ukončení Části Služby, které zajišťuje Objednatel. 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, které byly s Objednatelem předjednány a písemně odsouhlaseny Objednatelem. Poskytovatele se zavazuje přednostně navrhovat termín plánovaných výpadků v době mimo úřední hodiny a běžnou pracovní dobu Objednatele, tj. v pracovní dny od 7:00 - 17:00. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy poruchy. Do doby nedostupnosti se započítávají veškeré neplánované a mimořádné výpadky a výluky, které nebyly písemně odsouhlaseny Objednatelem.
- **Sledovaným obdobím** se rozumí kalendářní měsíc, ve kterém byla Část Služby nedostupná.
- **Měsíčním paušálem** se rozumí cena za poskytování a provozování Části Služby dle **Přílohy č. 2** Smlouvy.

#### Výpočet měsíční dostupnosti

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.

- **Kvalita Části Služby**
- Poskytovatel garantuje Objednateli a Koncovým uživatelům minimální měsíční dostupnost každé dotčené Části Služby na úrovni definované v **Příloze č.2** této Smlouvy. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti Části Služby je sjednána takto:

Parametr	Definovaná minimální hodnota dostupnosti	Výše smluvní pokuty
Dostupnost	99,000%	0,05*R* Měsíční paušál poskytované Části Služby
	99,300%	0,06*R* Měsíční paušál poskytované Části Služby
	99,500%	0,07*R* Měsíční paušál poskytované Části Služby
	99,900%	0,08*R* Měsíční paušál poskytované Části Služby

Hodnota „R“ se vypočte odečtením hodnoty skutečně dosažené dostupnosti  $D_m$  (v % zaokrouhleno nahoru na tři desetinná místa) od definované minimální hodnoty dostupnosti.

## **Příloha č. 4: Seznam oprávněných osob**

### **Oprávněné osoby pro smluvní a obchodní jednání**

#### **Za Poskytovatele**

Jméno, Příjmení, titul	e-mail	telefon
Ing. Vladimír Brenkuš	<a href="mailto:vladimir.brenkus@t-mobile.cz">vladimir.brenkus@t-mobile.cz</a>	+420 603 417 609
Ing. Libor Komárek	<a href="mailto:libor.komarek@t-mobile.cz">libor.komarek@t-mobile.cz</a>	+420 603 606 664

#### **Za Objednatele**

	Jméno, Příjmení, titul	e-mail	telefon
MF	Tomáš Bauer Ing.	<a href="mailto:tomas.bauer@mfcz.cz">tomas.bauer@mfcz.cz</a>	257 042 311
GŘŘ	Jan, Braunstein, Ing,	<a href="mailto:jan.braunstein@fs.mfcz.cz">jan.braunstein@fs.mfcz.cz</a>	296 852 568
GŘC	Lojda Michael Ing.	<a href="mailto:lojda@cs.mfcz.cz">lojda@cs.mfcz.cz</a>	724181065
ÚZSVM	Kateřina Arajmu, Ing. Mgr.	<a href="mailto:katerina.arajmu@uzsvm.cz">katerina.arajmu@uzsvm.cz</a>	225 776 307

### **Oprávněné osoby pro kontrolu Podkladů pro vyúčtování**

#### **Za Poskytovatele**

Jméno, Příjmení, titul	e-mail	telefon
Ivana Rubešová	<a href="mailto:ivana.rubesova@t-mobile.cz">ivana.rubesova@t-mobile.cz</a>	+420 603 604 155

#### **Za Objednatele**

	jméno, Příjmení, titul	e-mail	telefon
MF	Tomáš Bauer Ing.	<a href="mailto:tomas.bauer@mfcz.cz">tomas.bauer@mfcz.cz</a>	257 042 311
GŘŘ	Jan, Braunstein, Ing,	<a href="mailto:Jan.braunstein@fs.mfcz.cz">Jan.braunstein@fs.mfcz.cz</a>	296 852 568
GŘC	Pelant Pavel RNDr.	<a href="mailto:pelant@cs.mfcz.cz">pelant@cs.mfcz.cz</a>	724127733
GŘC	Konůpek Jiří	<a href="mailto:konupek@cs.mfcz.cz">konupek@cs.mfcz.cz</a>	724053671
ÚZSVM	Karel Sagl, Ing.	<a href="mailto:karel.sagl@uzsvm.cz">karel.sagl@uzsvm.cz</a>	225 776 748
ÚZSVM	Petr Mráz, Ing.	<a href="mailto:Petр.mraz@uzsvm.cz">Petр.mraz@uzsvm.cz</a>	225 776 732
ÚZSVM	Dana Procházková	<a href="mailto:dana.prochazkova@uzsvm.cz">dana.prochazkova@uzsvm.cz</a>	225 776 398

### **Oprávněné osoby pro technické a provozní záležitosti**

#### **Za Poskytovatele**

jméno, Příjmení, titul	e-mail	telefon
Dohledové centrum	<a href="mailto:smc@t-mobile.cz">smc@t-mobile.cz</a>	+420 225 256 666
Ing. Alan Hackl	<a href="mailto:Alan.hackl@t-mobile.cz">Alan.hackl@t-mobile.cz</a>	+420 603 606 525

#### **Za Objednatele**

	jméno, Příjmení, titul	e-mail	telefon
MF	Jan Fliegl Ing.	<a href="mailto:jan.fliegl@mfcz.cz">jan.fliegl@mfcz.cz</a>	257 042 690
GŘŘ	Jan Braunstein, Ing,	<a href="mailto:jan.braunstein@fs.mfcz.cz">jan.braunstein@fs.mfcz.cz</a>	296 852 568
GŘŘ	Lukáš Petr	<a href="mailto:lukas.petr@fs.mfcz.cz">lukas.petr@fs.mfcz.cz</a>	296 854 883
GŘŘ	Jiří Cupák	<a href="mailto:jiři.cupak@fs.mfcz.cz">jiři.cupak@fs.mfcz.cz</a>	296 854 927
GŘC	Pelant Pavel RNDr.	<a href="mailto:pelant@cs.mfcz.cz">pelant@cs.mfcz.cz</a>	724127733
GŘC	Čermák Martin	<a href="mailto:cermak@cs.mfcz.cz">cermak@cs.mfcz.cz</a>	602487057
ÚZSVM	Petr Mráz, Ing.	<a href="mailto:petр.mraz@uzsvm.cz">petр.mraz@uzsvm.cz</a>	225 776 732
ÚZSVM	Jan Špaček	<a href="mailto:jan.spacek@uzsvm.cz">jan.spacek@uzsvm.cz</a>	225 776 808
ÚZSVM	Adriana Rubešová	<a href="mailto:adriana.rubesova@uzsvm.cz">adriana.rubesova@uzsvm.cz</a>	225 776 286

## **Příloha č. 5 Servisní podmínky**

### **1 Proces odstranění poruchy**

Procesy zde popsané slouží k rychlému určení příčin poruchy a k rychlému obnovení funkcionality dotčených služeb. Popisují zejména komunikaci mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v případě výskytu poruchy.

V případě výskytu poruchy poskytovaných služeb komunikuje Zákazník s dohledovým centrem Poskytovatele (dále jen NCC) níže popsaným způsobem. Komunikace je možná v českém nebo anglickém jazyce.

Vzájemná komunikace probíhá vždy telefonicky, doplňkově též pomocí faxových zpráv nebo e-mailem. Jako průkazná jsou akceptována hlášení podaná na telefonní čísla uvedená v čl. 2. této přílohy, případně zaslaná faxem.

#### **1.1 Hlášení o poruše od Zákazníka – provádí Zákazník**

Zákazník v případě zjištění poruchy služby sdělí Poskytovateli: identifikační údaje o Zákazníkovi; jméno odpovědného zaměstnance Zákazníka, který hlášení zadal; telefonní číslo; číslo faxu; volitelně číslo poruchy (identifikace poruchy) dle evidence Zákazníka; čas zjištění poruchy; kódy služeb (dle předávacího protokolu) v poruše a popis poruchy.

#### **1.2 Potvrzení obdržení hlášení o poruše – provádí Poskytovatel**

Poskytovatel potvrzuje, že obdržel a porozuměl hlášení o poruše.

#### **1.3 Hlášení o poruše – provádí Poskytovatel**

Poskytovatel, po vymezení poruchy ve své síti informuje Zákazníka o předpokládané příčině poruchy a předpokládané době odstranění poruchy.

#### **1.4 Odstranění poruchy – provádí Poskytovatel**

Poskytovatel provede odstranění poruchy.

#### **1.5 Opětovné hlášení o poruše – provádí Poskytovatel**

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, Poskytovatel informuje 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 případě potřeby i žádost o součinnost Zákazníka při odstranění poruchy.

#### **1.6 Potvrzení opětovného hlášení o poruše - provádí Zákazník**

V případě písemné komunikace Zákazník potvrdí příjem opětovného hlášení o poruše.

#### **1.7 Hlášení o odstranění poruchy – provádí Poskytovatel**

Po odstranění poruchy informuje Poskytovatel Zákazníka o: času odstranění poruchy; době trvání poruchy formou záznamu do systému evidování poruch.

#### **1.8 Potvrzení hlášení o odstranění poruchy – provádí Zákazník**

V případě písemné komunikace Zákazník potvrzuje přijetí hlášení o odstranění poruchy.

### **2 Kontaktní informace**

NCC slouží pro ohlašování poruch a předávání požadavků na servisní podporu či součinnost Poskytovatele. Je dostupné nepřetržitě 24 hodin denně všechny dny v roce.

Veškeré hovory uskutečněné prostřednictvím níže uvedených telefonních linek jsou nahrávány. V případě nesrovnalostí týkajících se nahlášení poruchy Zákazníkem je rozhodující nahlášení poruchy zaznamenané na dispečerském záznamovém zařízení Poskytovatele.

Telefon: 236 099 777, případně 272 732 080

Fax: 236 099 888

E-mail: dohled@t-systems.cz



## Příloha č. 6 Katalogový list Služby

Označení služby	<b>IP MPLS VPN</b>
Stručný popis služby	Připojení lokality do prostředí IP MPLS VPN.
Popis vlastností služby	<p>Trvalé připojení (pevná přípojka) lokality do sítě IP MPLS VPN splňující globální parametry KIVS služby. Jednotlivé individuální parametry služby jsou definovány tímto katalogovým listem –( též jen KL).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného Zadavatelem/Pověřujícím zadavatelem (dále také „Koncový uživatel“)</li> <li>• Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz.</li> <li>• Nedílnou součástí služby musí být koncové zařízení (CPE) spravované operátorem.</li> <li>• Předávacím rozhraním služby je/jsou Ethernet port/porty koncového zařízení.</li> <li>• Symetrická i asymetrická přípojka musí splňovat garanci kapacity (rychlosti) v požadované (tedy plně) parametrické a nesmí být tvořena spojenými linkami, kde by technologická omezení představovala překážku pro využití celé kapacity linky aplikacemi zákazníka (např. 8 Mbit/s downstream musí při využití standardního FTP (jedna session) dosahovat rychlosti 8 Mbit/s +- 10 procent, při vypnutí QoS)</li> </ul>
Použitelné technologie	<p>Pro realizaci služeb IP MPLS VPN je požadováno použití výhradně těchto přenosových technologií:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- metalická vedení</li> <li>- optická vedení</li> <li>- radiové spoje <ul style="list-style-type: none"> <li>o pro služby s parametrem SLA 99,5 % a vyšším musí být použita technologie pracující na kmitočtech s individuálním oprávněním v případě, že si to vyžádají podmínky v dané lokalitě – např. míra zarušení</li> <li>o technologie pracující v pásmech se všeobecným oprávněním je povoleno používat pouze pro služby s parametrem SLA nižším než 99,5 %</li> </ul> </li> </ul>
Lokalizace služby	Adresa budovy, lokalita bude na vyžádání dodavatele doplněna kódem registru RUIAN
Monitoring služby	V závislosti na doplňkových službách
Podmíněno službami	N/A
Maximální doba zřízení služby	<b>150 kalendářních dní</b>

Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Kapacita	4096/256-1:50 <b>K1</b>	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 4096/256 kbit/s - Dostupné QoS profily: o Profil 1, Profil 2 a Profil 3
	4096/256-1:20 <b>K2</b>	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 4096/256 kbit/s - Dostupné QoS profily: o Profil 1, Profil 2 a Profil 3
	8192/512-1:50 <b>K3</b>	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 8192/512 kbit/s - Dostupné QoS profily: o Profil 1, Profil 2 a Profil 3
	8192/512-1:20 <b>K4</b>	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 8192/512 kbit/s - Dostupné QoS profily: o Profil 1, Profil 2 a Profil 3
	16/1-1:50 <b>K5</b>	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 16/1 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Profil 1, Profil 2 a Profil 3
	16/1-1:20	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou

	<b>K6</b>	„do“ 16/1 kbit/s - Dostupné QoS profily: o Profil 1, Profil 2 a Profil 3
	128k <b>K8</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 128 kbit/s - Dostupné QoS profily: o Profil 1, Profil 2 a Profil 3
	256k <b>K9</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 256 kbit/s - Dostupné QoS profily: o Profil 1, Profil 2 a Profil 3
	512k <b>K10</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 512 kbit/s - Dostupné QoS profily: o Profil 1, Profil 2 a Profil 3
	1M <b>K11</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	2M <b>K12</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 2 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	4M <b>K13</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 4 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	6M <b>K14</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 6 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	8M <b>K15</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 8 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	10M <b>K16</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 10 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	12M <b>K17</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 12 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	14M <b>K18</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 14 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	16M <b>K19</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 16 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	18M <b>K20</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 18 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	20M <b>K21</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 20 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	25M <b>K22</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 25 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	30M <b>K23</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 30 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	35M <b>K24</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 35 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	40M <b>K25</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 40 Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	45M <b>K26</b>	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 45 Mbit/s - Dostupné QoS profily:

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul>
50M K27	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 50 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
60M K28	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 60 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
70M K29	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 70 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
80M K30	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 80 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
90M K31	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 90 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
100M K32	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 100 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
120M K33	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 120 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
140M K34	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 140 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
150M K35	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 150 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
200M K36	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 200 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
250M K37	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 250 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
300M K38	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 300 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
350M K39	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 350 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
400M K40	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 400 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
500M K41	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 500 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
600M K42	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 600 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
700M K43	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 700 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
800M K44	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 800 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
900M K45	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 900 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
1G	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Gbit/s	

	<b>K46</b>	- Dostupné QoS profily: o Všechny
QoS	QoS-NE <b>QOS0</b>	Služba neumožňuje nasazení QoS modelu
	QoS-ANO <b>QOS1</b>	Služba umožňuje nasazení QoS modelu dle definice v katalogovém listu IP MPLS VPN - QoS
Multiple VPN	MVPN-NE <b>MVPN0</b>	Služba neumožňuje vytvoření vzájemně oddělených VPN
	MVPN-TRUNK <b>MVPN1</b>	Služba umožňuje vytvoření více vzájemně oddělených VPN - předání na jednom Ethernetovém portu v trunk módu (802.1Q) - maximální počet VPN v rámci služby je 8 - minimální kapacita každé jednotlivé VPN je 256 kbit/s - koncový uživatel definuje požadovaný počet VPN
	MVPN-FYZ <b>MVPN2</b>	Služba umožňuje vytvoření více vzájemně oddělených VPN - předání na více fyzických Ethernetových portech RJ-45 - maximální počet VPN v rámci služby je 8 - minimální kapacita každé jednotlivé VPN je 256 kbit/s - koncový uživatel definuje požadovaný počet VPN
Garantovaná dostupnost	SLA-0 <b>SLA0</b>	Služba nemá garantovanou dostupnost
	SLA-99,0 <b>SLA2</b>	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99%
	SLA-99,5 <b>SLA3</b>	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,5%
	SLA-99,9 <b>SLA4</b>	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,9%
	SLA-99,99 <b>SLA5</b>	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,99%
Záloha služby	ZAL-NE <b>ZAL0</b>	Služba bez zálohy
	ZAL-25 <b>ZAL1</b>	Služba se zálohou o kapacitě 25% primární linky
	ZAL-50 <b>ZAL2</b>	Služba se zálohou o kapacitě 50% primární linky
	ZAL-75 <b>ZAL3</b>	Služba se zálohou o kapacitě 75% primární linky
Bezpečnost	SEC-NE <b>SEC0</b>	Bezpečnost je dána charakterem služby
	SEC-1 <b>SEC1</b>	Bezpečnost služby je rozšířena nasazením access-listů - poskytovatel garantuje provedení úpravy access-listu do 2pracovních dní - v ceně služby je úprava access-listů maximálně 4x za kalendářní měsíc
	SEC-2 <b>SEC2</b>	Bezpečnost služby je rozšířena nasazením šifrování - šifrování musí být nasazeno minimálně na dvou službách IP MPLS VPN, začleněných do téže VPN (musí být vytvořeny minimálně konec A a konec B) - šifrování je zajištěno šifrováním AES-256 -

Doplňkové služby			
Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis	
Performance monitoring	PERF-NE <b>PER0</b>	Monitorování výkonnostních charakteristik není požadováno	
	PERF-ANO <b>PER1</b>	Součástí služby je monitorování výkonnostních charakteristik - monitorované parametry jsou závislé na parametrické konektivní službě	

Proaktivní dohled	PROAKT-NE <b>PRO0</b>	Konektivitní služba není proaktivně dohledována - operátor negarantuje proaktivní zahájení odstraňování závady
	PROAKT-ANO <b>PRO1</b>	Konektivitní služba je proaktivně dohledována operátorem - operátor zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby - operátor informuje zástupce uživatele o incidentu na službě do 30 minut od vzniku incidentu
IPv6 VPN	IPv6-NE <b>IPV0</b>	Služba IP MPLS VPN nepodporuje využití adresního prostoru IPv6
	IPv6-ANO <b>IPV1</b>	Služba IP MPLS VPN podporuje využití adresního prostoru IPv6

Rámcové požadavky na kvalitu služeb QoS jsou uvedeny níže:

Označení služby	<b>IP MPLS VPN - QoS</b>
Stručný popis služby	Definice QoS pro služby v rámci KIVS.
Popis vlastností služby	QoS model v rámci KIVS umožňuje nasadit maximálně 6 tříd služeb. Dostupné třídy: - Class A – real-time (např. VoIP) - Class B – signalizace - Class C – kritické aplikace (např. video, videokonference, klíčové systémy) - Class D – aplikační třída 2 - Class E – aplikační třída 3 - Class F – best-effort (ostatní provoz)

Název skupiny parametrů	Kód parametru <b>ID Parametru</b>	Popis
Společné vlastnosti tříd	Vlastnosti <b>VLAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garance performance (výkonnostních) parametrů je možná pouze v kombinaci s objednááním doplňkové služby „Performance monitoring“. Bez této doplňkové služby jsou hodnoty, uváděné u jednotlivých tříd pouze orientační.</li> <li>- V případě objednání doplňkové služby „Performance monitoring“ dochází k rozšíření SLA i na uvedené performance parametry jednotlivých tříd. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Parametry jsou garantovány v případě, že provoz, generovaný koncovým uživatelem nepřesáhne 90 % celkové kapacity VPN přípojky.</li> </ul> </li> <li>- Šířka pásma každé jednotlivé třídy je zadávána v % z celkové kapacity VPN přípojky.</li> <li>- Minimální kapacita je 5 % z celkové kapacity přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s.</li> <li>- Šířku pásma jednotlivých tříd je možné měnit po 5 % kapacity VPN přípojky.</li> <li>- Součet kapacit všech tříd je 95 %. 5% kapacity linky je vyhrazeno pro kontrolní provoz poskytovatele.</li> </ul>
Performance parametry	Performance <b>PPAR</b>	<p>V rámci QoS modelu jsou za performance parametry považovány</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zpoždění (Latency)</li> <li>- JITTER (variabilita zpoždění)</li> <li>- Ztrátovost paketů (Packet Loss)</li> </ul> <p>Všechny hodnoty jsou měřeny pro smyčku (jedná se o obousměrné hodnoty)</p>
Měření performance parametrů	Měření perf <b>MPPA</b>	Měření performance parametrů probíhá mezi CPE (koncovým zařízením) umístěným v lokalitě zakončení služby MPLS IP VPN a sondou, umístěnou v páteřní síti

		poskytovatele.
QoS třídy	Class A CLS1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Real-time třída, určená pro provoz IP telefonie</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Maximální šířka pásma třídy je 50 % celkové kapacity VPN přípojky</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby)</li> <li>o Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro služby asymetrické)</li> <li>o JITTER – 30 ms</li> <li>o Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby)</li> <li>o Zpoždění – 70 ms (platí pro asymetrické služby)</li> </ul> </li> <li>- Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</li> </ul>
	Class B CLS2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro například pro přenášení VoIP signalizace (vyžaduje-li koncový uživatel pro signalizaci samostatnou třídu)</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Maximální šířka pásma třídy je 20 % celkové kapacity VPN přípojky</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby)</li> <li>o JITTER – 30 ms</li> <li>o Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby)</li> </ul> </li> <li>- Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</li> </ul>
	Class C CLS3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro Business Critical aplikace</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro symetrické služby)</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – 200 ms (platí pro symetrické služby)</li> </ul> </li> </ul> <p>Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</p>
	Class D CLS4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro Business aplikace</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – není garantována</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – 250 ms (platí pro symetrické služby)</li> </ul> </li> </ul> <p>Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</p>
	Class E CLS5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro ostatní aplikace</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity</li> </ul>

		<p>VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – není garantována</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – není garantováno</li> </ul> </li> </ul> <p>Uvedené hodnoty platí v případě vyřízení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</p>
	<p>Class F <b>CLS6</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Best-effort třída, zbytkové pásmo</li> <li>- Kapacita minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Kapacita určena v % z celkové kapacity VPN</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – není garantována</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – není garantováno</li> </ul> </li> </ul>
Možnosti provozu QoS	<p>DCSP-TRANS <b>DSCP1</b></p>	<p>Markování provozu provádí koncový uživatel v jeho síti (LAN) poskytovateli KIVS pak předává jim zvolené DSCP hodnoty. Poskytovatel tyto hodnoty transparentně přenáší přes WAN síť.</p>
	<p>DSCP-FIX <b>DSCP2</b></p>	<p>Markování provádí poskytovatel (a stanovuje hodnotu DSCP) na základě IP adres a portů, dodaných koncovým uživatelem.</p>
Profily QoS	<p>Profil 1 <b>PROF1</b></p>	<p>V profilu jsou dostupné třídy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class E a Class F</li> </ul>
	<p>Profil 2 <b>PROF2</b></p>	<p>V profilu jsou dostupné třídy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A a Class F</li> </ul>
	<p>Profil 3 <b>PROF3</b></p>	<p>V profilu jsou dostupné třídy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class E a Class F</li> </ul>
	<p>Profil 4 <b>PROF4</b></p>	<p>V profilu jsou dostupné třídy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class D, Class E a Class F</li> </ul>
	<p>Profil 5 <b>PROF5</b></p>	<p>V profilu jsou dostupné třídy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class C, Class D, Class E a Class F</li> </ul>
	<p>Profil 6 <b>PROF6</b></p>	<p>V profilu jsou dostupné třídy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class B, Class C, Class D, Class E a Class F</li> </ul>