



# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PRO VEŘEJNOU ZAKÁZKU

Uzavřená v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) v platném znění.

SMLOUVA TSK ČÍSLO: 9/22/3251/007	
SMLOUVA ČÍSLO (DÁLE JEN „SMLOUVA“): 40211603829 INTERNÍ ČÍSLO TMCZ: REVIZE: VERZE:	ZÁKAZNÍK ČÍSLO: 65496258

## SMLOVNÍ STRANY:

<b>T-Mobile Czech Republic a.s.</b>		
SÍDLO:	KONTAKT:	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
ULICE: Tomičkova 2144/1		XXXXXXXXXXXXXXXXXX
MĚSTO: Praha 4		XXXXXXXXXXXXXXXXXX
PSČ: 148 00		
IČ: 64949681	ZÁKAZNICKÉ CENTRUM BUSINESS:	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
DIČ: CZ64949681		XXXXXXXXXXXXXXXXXX
SPISOVÁ ZNAČKA: B. vložka 3787, vedená u rejstříkového soudu v Praze	KÓD PROD. MÍSTA:	
BANKOVNÍ SPOJENÍ: Komerční banka, a.s. 120 00 Praha 2		
ZASTOUPENÁ: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx na základě pověření		

(dále jen "TMCZ" nebo také „poskytovatel“)

a

<b>Technická správa komunikací hl. m. Prahy, a.s.</b>	
SÍDLO:	
ULICE: Veletržní 1623/24	
MĚSTO: Praha 7 - Holešovice	
PSČ: 170 00	
IČ: 03447286	
DIČ: CZ03447286	
SPISOVÁ ZNAČKA: B20059 vedená u Městského soudu v Praze	
ZASTOUPENÁ	Mgr. Jozefem Sinčákem, MBA, předsedou představenstva a PhDr. Filipem Hájkem, místopředsedou představenstva
Povinný subjekt pro registr smluv <sup>1</sup>	Ano <input checked="" type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/>
ADRESA PRO ZASÍLÁNÍ KORESPONDENCE (VYPLNIT POUZE, JE-LI ODLIŠNÁ OD SÍDLA):	

(dále jen „Smluvní partner“ nebo také „zadavatel“)

(TMCZ a Smluvní partner dohromady dále také jako „Smluvní strany“).

## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Smluvní partner zahájil výběrové řízení na veřejnou zakázku s názvem „Konektivita parkovišť ve správě TSK Praha“ (dále jen „Zakázka“).

Na základě oznámení Smluvního partnera o výběru nejvhodnější nabídky ze dne 10.11.2022 se Smluvní strany dohodly níže uvedeného dne na uzavření této Smlouvy.

## SMLOUVA O FIREMNÍM ŘEŠENÍ

### 1. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- Účelem této Smlouvy je stanovení podmínek mezi TMCZ a Smluvním partnerem, za nichž bude Smluvnímu partnerovi poskytováno plnění v oblasti informačních technologií, neveřejných služeb elektronických komunikací a na základě Účastnických smluv i veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- TMCZ se na základě uzavřené Specifikace služeb nebo Účastnické smlouvy zavazuje Smluvnímu partnerovi poskytovat tam sjednané plnění (dále jen „Služby“), a to za podmínek uvedených ve Specifikaci služby, Popisu služby, Dohodě o cenových podmínkách, Účastnických smlouvách, Cenících služby, Obchodních podmínkách Smlouvy o Firemním řešení (dále též jako „Podmínky Firemního řešení“), Všeobecných podmínkách společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále též jako „VPST“), v této Smlouvě a přílohách této Smlouvy (dále společně jako „Smluvní dokumenty“).
- Smluvní partner se za zřízení a poskytování Služeb zavazuje hradit TMCZ ceny dle Smluvních dokumentů, plnit další povinnosti dle Smluvních dokumentů a poskytovat TMCZ součinnost potřebnou pro řádné zřízení, změnu, poskytování a ukončení Služeb.
- Předmět této Smlouvy je dále vymezen nabídkou TMCZ, předloženou TMCZ jako uchazečem dne 19.10.2022 v rámci výše uvedené Zakázky Smluvního partnera podle příslušných ustanovení ZZVZ (dále jen Nabídka). Uvedená Nabídka je přiložena k této Smlouvě, přičemž předmětem plnění TMCZ se pro účely této Smlouvy rozumí

souhrn všech výkonů, dodávek a služeb, jak je vymezuje výše uvedená Nabídka.

1.5. Místem plnění jsou: parkoviště na území hl. m. Prahy, zejména vyjmenovaná v příloze č. 2 této Smlouvy.

## 2. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 2.1. Specifikace služeb a Účastnické smlouvy na základě této Smlouvy mohou uzavírat a následně tyto měnit rovněž Oprávněné osoby. Uzavření nebo změna Specifikace služeb je platná až okamžikem, kdy k podpisu Specifikace služeb za TMCZ a Oprávněnou osobu připojí svůj podpis rovněž Smluvní partner, čímž vyjadřuje svůj souhlas s uzavřením (resp. změnou) dotčené Specifikace služeb mezi Oprávněnou osobou a TMCZ. Při ukončení Specifikace služeb jedná Oprávněná osoba samostatně a není vyžadováno připojení Smluvního partnera. Účastnické smlouvy uzavírá Oprávněná osoba samostatně a není vyžadováno při podepsání Smluvního partnera.
- 2.2. Smluvní partner ve smyslu § 2018 občanského zákoníku prohlašuje, že uspokojí TMCZ, pokud Oprávněná osoba nesplní svůj dluh vůči TMCZ. Smluvní partner je ručitelem Oprávněné osoby, a to ve vztahu ke všem dluhům vzniklým v souvislosti s plněním dle této Smlouvy (a s ní souvisejících smluv a Smluvních dokumentů) v době, kdy Oprávněná osoba byla Oprávněnou osobou dle této Smlouvy (měla status Oprávněné osoby). Smluvní partner je povinen dluh Oprávněné osoby splnit s titulu ručení bez zbytečného odkladu poté, co jej k tomu TMCZ vyzve. V případě, že TMCZ nemůže Smluvního partnera dle předchozí věty vyzvat nebo jestliže je nepochybné, že Oprávněná osoba svůj dluh nesplní (zejména z důvodu zahájení insolvenčního řízení Oprávněné osoby), pak je Smluvní partner povinen splnit dluh Oprávněné osoby bez zbytečného odkladu poté, co se o takové skutečnosti dozvěděl. Pozbytí statusu Oprávněné osoby nebo ukončení Smlouvy nemá vliv na trvání povinnosti Smluvního partnera s titulu ručení uhradit za Oprávněnou osobu dluh. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že ručení Smluvního partnera se vztahuje i na dluhy plynoucí ze závazků sjednaných s Oprávněnou osobou elektronicky či jinou obdobnou formou.
- 2.3. Kde jsou ve Smluvních dokumentech upraveny závazky Smluvního partnera, rozumí se Smluvním partnerem Oprávněná osoba, a to od okamžiku platnosti uzavření či změny Účastnické smlouvy či Specifikace služeb uzavřené mezi TMCZ a takovou Oprávněnou osobou. Ustanovení předchozí věty se použije pouze ve vztahu ke Službám a s nimi souvisejícími závazky sjednanými s danou Oprávněnou osobou.
- 2.4. Smluvní strany se dohodly, že veškerá výše uvedená ustanovení ohledně ručení se použijí pouze tehdy, nestanoví-li jinak zvláštní právní předpis. Těmito zvláštními předpisy se rozumí např. zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení) a zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze.
- 2.5. Smluvní strany prohlašují, že k okamžiku uzavření této Smlouvy nevzniká žádné osobě status Oprávněné osoby dle této Smlouvy.

## 3. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Smluvní partner se za Služby zavazuje hradit cenu dohodnutou Smluvními stranami ve Smluvních dokumentech, a to vždy na účet TMCZ uvedený v příslušném daňovém dokladu - vyúčtování. Není-li výslovně uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny bez DPH, přičemž na daňovém dokladu bude k ceně připočteno DPH ve výši dle platných právních předpisů. Pokud nebylo výslovně sjednáno jinak, TMCZ je oprávněn vyúčtovat cenu za Služby čerpané v jednom zúčtovacím období na více samostatných daňových dokladech - vyúčtováních.
- 3.2. Cena za Služby poskytované dle této Smlouvy bude vycházet z cenové nabídky TMCZ a tvoří Přílohu č.2 Smlouvy. Nabídková cena zpracovaná v souladu se zadávací dokumentací a uvedená v Nabídce je stanovena jako cena nejvýše přípustná a nesmí být překročena po celou dobu trvání Smlouvy, vyjma změny sazby DPH či jiných daňových předpisů majících vliv na cenu předmětu plnění. Z jakýchkoliv jiných důvodů nesmí být cena překročena. TMCZ nemá právo jednostranně zvýšit sjednané ceny.
- 3.3. Cena za Služby neuvedená v Nabídce se řídí ceníky TMCZ určenými pro zákazníky s Rámcovou smlouvou platnými v době poskytování Služeb nebo uskutečnění prodeje, pokud se Smluvní strany nedohodly v této Smlouvě jinak.
- 3.4. Aktuální Ceník tarifů a Služeb pro klíčové zákazníky je uveden vždy na [www.t-mobile.cz/firmy](http://www.t-mobile.cz/firmy).
- 3.5. V případě prodlení s úhradou ceny má TMCZ právo na úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

## 4. ZÁVAZEK MINIMÁLNÍHO ODBĚRU

Nesjednává se

## 5. MINIMÁLNÍ CENA ZA PROVOZ

Nesjednává se

## 6. MINIMÁLNÍ DOBA UŽÍVÁNÍ SLUŽBY

4 roky od nabytí účinnosti Smlouvy (tzv. Základní doba trvání). Smlouva je sjednána na dobu neurčitou s tím, že může být vypovězena až po uplynutí Základní doby trvání.

## 7. SMLUVNÍ SANKCE, NÁHRADA ÚJMY

- 7.1. Za jakékoliv porušení povinností Smluvním partnerem, které je podle Smluvních dokumentů označeno jako podstatné, je TMCZ oprávněn vyúčtovat Smluvnímu partnerovi smluvní pokutu a Smluvní partner je povinen takto vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit. Tato Smluvní pokuta bude vyúčtována jako součín částky Kč a počtu celých měsíců, které zbývají do uplynutí doby určité Smlouvy ode dne, kdy k takovému porušení povinnosti došlo. – NEAPLIKUJE SE  
Ujednáním o smluvní pokutě dle tohoto odstavce 7.1 není dotčeno právo TMCZ na náhradu újmy vzniklé v souvislosti s podstatným porušením povinností Smluvním partnerem v plné výši.
- 7.2. Smluvní strany si pro případ porušení povinností Smluvního partnera řádně a včas platit sjednanou cenu za poskytnuté Služby sjednávají smluvní pokuty. V případě, že bude Smluvní partner v prodlení s úhradou vyúčtování za poskytnuté Služby jeden den a déle, je TMCZ oprávněn vyúčtovat Smluvnímu partnerovi smluvní pokutu ve výši 150 Kč za každé jednotlivé vyúčtování, s jehož úhradou je Smluvní partner v prodlení. V případě, že bude Smluvní partner v prodlení s úhradou vyúčtování za poskytnuté Služby 21 dnů a déle, je TMCZ oprávněn vyúčtovat Smluvnímu partnerovi smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každé jednotlivé vyúčtování, s jehož úhradou je Smluvní partner v prodlení. V případě prodlení Smluvního partnera s úhradou vyúčtování za poskytnuté Služby, které je touto Smlouvou definováno jako podstatné porušení povinností, je Smluvní partner povinen uhradit smluvní pokutu sjednanou dle této Smlouvy pro případ podstatného porušení povinností.
- 7.3. Dojde-li ze strany Smluvního partnera k prokazatelnému porušení smluvní povinnosti uvedené v článku 3 Podmínek Firemního řešení, Smluvní strany se dohodly, že se vždy bude jednat o podstatné porušení smluvní povinnosti ze strany Smluvního partnera, přičemž TMCZ je oprávněn vyúčtovat Smluvnímu partnerovi nad rámec jiných sankcí za toto porušení smluvní pokutu a Smluvní partner je povinen takto vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit. Tato Smluvní pokuta činí 100.000 Kč za každé takové porušení, a to i opakovaně.

## 8. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY A SPECIFIKACE SLUŽBY

- 8.1. Smlouva nabývá platnosti podpisem oprávněných zástupců obou Smluvních stran a je uzavřena na dobu neurčitou, minimálně však na dobu čtyř (4) let ode dne nabytí její účinnosti (dále též „Základní doba trvání“). Po uplynutí této Základní doby trvání přejde Smlouva do běžného režimu Smlouvy na dobu neurčitou.
- 8.2. Smlouva nabývá účinnosti v den jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“) Pokud tato Smlouva podléhá povinnosti uveřejnit ji v registru smluv, tak v souladu se ZRS Smluvní strany v rámci uveřejnění této Smlouvy v registru začerní veškeré osobní údaje a obchodní tajemství obsažené v této Smlouvě.
- 8.3. Smlouva může být po uplynutí Základní doby trvání ukončena na základě písemné výpovědi kterékoli ze Smluvních stran s výpovědní dobou: a) třicet (30) dnů v případě, že v okamžiku doručení výpovědi jsou na základě této Smlouvy a příslušných Specifikací služby poskytovány výhradně veřejně dostupné služby elektronických komunikací; v tomto případě výpovědní doba začíná běžet prvním dnem bezprostředně následujícím po dni doručení výpovědi druhé Smluvní straně, b) tři (3) měsíců v případě, že v okamžiku doručení výpovědi jsou na základě této Smlouvy a příslušných Specifikací služby poskytovány výhradně Služby odlišné od veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; v tomto případě výpovědní doba začíná běžet posledním dnem kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď druhé Smluvní straně doručena, a uplyne posledním dnem posledního měsíce výpovědní doby. V případě výpovědi Smlouvy, u které dochází k současnému ukončení Specifikací služby, jejichž předmětem je poskytování jak veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, tak i Služeb odlišných od veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, dojde k ukončení jednotlivých Specifikací služby uplynutím příslušných výpovědních dob, které jsou stanoveny pro dané Služby v článku 8.3 této Smlouvy, přičemž Smlouva bude ukončena až dnem uplynutí poslední z výpovědních dob. Specifikace služby nabývá platnosti podpisem oprávněných zástupců obou Smluvních stran. Uzavírá-li Specifikaci služby TMCZ a Oprávněná osoba, nabývá Specifikace služby platnosti podpisem oprávněných zástupců TMCZ, Oprávněné osoby a Smluvního partnera v souladu s odst. 2.1 této Smlouvy.
- Specifikace služby jsou uzavřeny na dobu neurčitou. Specifikace služby může být ukončena na základě písemné výpovědi kterékoli ze Smluvních stran s výpovědní dobou: a) třicet (30) dnů v případě ukončení Specifikace služby, jejímž předmětem je poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; v tomto případě výpovědní doba začíná běžet prvním dnem bezprostředně následujícím po dni doručení výpovědi druhé Smluvní straně, b) tři (3) měsíců v případě ukončení Specifikace služby, jejímž předmětem je poskytování Služeb odlišných od veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; v tomto případě výpovědní doba začíná běžet

- posledním dnem kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď druhé Smluvní straně doručena, a uplyne posledním dnem posledního měsíce výpovědní doby Smluvní strany se výslovně dohodly. Výpověď ve vztahu k této Smlouvě může být podána až po uplynutí Základní doby trvání.
- 8.4. Podmiňuje-li zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“) nabytí účinnosti této Smlouvy, Specifikace služeb a Účastnické smlouvy její uveřejnění v registru smluv dle ZRS, pak nabude tato Smlouva, Specifikace služeb a Účastnická smlouva účinnosti nejdříve okamžikem jejího uveřejnění v registru smluv dle ZRS. Pokud tato Smlouva podléhá povinnosti uveřejnit ji v registru smluv, tak v souladu se ZRS Smluvní strany v rámci uveřejnění této Smlouvy v registru začerní veškeré osobní údaje a obchodní tajemství obsažené zejména ve Zvláštních smluvních podmínkách. V ostatních případech nabyvá Smlouva, Specifikace služeb a Účastnická smlouva účinnosti oběma Smluvními stranami.
- 8.5. Smlouva nebo Specifikace služby může být ukončena rovněž dohodou Smluvních stran nebo odstoupením kterékoliv Smluvní strany, a to v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou. Další podmínky pro ukončení Smlouvy, či Specifikací služeb nad rámec tohoto článku Smlouvy, jakož i podmínky ukončení Účastnických smluv mohou být stanoveny ve Smluvních dokumentech. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Specifikace služby nastávají do budoucna s tím, že Smluvní strany se výslovně dohodly, že účinnost příslušného odstoupení je stanovena na 30. den po doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy nebo Specifikace služby druhé Smluvní straně, nestanoví-li odstoupující Smluvní strana v písemném oznámení o odstoupení, že účinnost odstoupení nastane dříve, vždy však nejdříve dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé Smluvní straně (v takovém případě účinnost odstoupení nastane dnem uvedeným v daném oznámení o odstoupení).
- 8.6. Ukončením této Smlouvy dochází k ukončení Dohod o cenových podmínkách uzavřených dle této Smlouvy.
- 8.7. Ukončením této Smlouvy dochází bez dalšího ke stejnému dni k ukončení příslušných Specifikací služby uzavřených na základě a v souladu s touto Smlouvou.

## 9. HARDWARE BUDGET

Nesjednává se

## 10. DALŠÍ UJEDNÁNÍ SMLUVNÍCH STRAN

- V případě rozporu ustanovení následujících dokumentů se použije pro výklad Smlouvy úprava obsažená v dokumentech v tomto pořadí přednosti: 1. Zadávací dokumentace včetně všech dodatečných informací k Zakázce, 2. Obecné vymezení předmětu plnění veřejné zakázky - dle přílohy č. 1 zadávací dokumentace, 3. Podrobné vymezení předmětu plnění veřejné zakázky – technické tabulky a ceny - dle přílohy č. 2 zadávací dokumentace, 4. Bezpečnostní požadavky a opatření - dle přílohy č. 3 zadávací dokumentace, 5. Compliance doložka - dle přílohy č. 4 zadávací dokumentace, 6. Protikorupční doložka - dle přílohy č. 5 zadávací dokumentace, 7. Nabídka, 8. Specifikace služby/Účastnická smlouva, 9. tělo Smlouvy, 10. Popis služby, 11. Podmínky Firemního řešení, 12. Všeobecné podmínky. Všeobecnými podmínkami se rozumí rovněž Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů. Stejně pořadí dokumentů počínaje č. 1 se použije pro určení obsahu práv a povinností Smluvních stran neupravených touto Smlouvou.
- 10.1. Veškerá práva a povinnosti stanovená ve všech odstavcích tohoto článku Smlouvy mají v případě rozporu s ostatními ustanoveními této Smlouvy, nebo s ustanoveními kterékoliv z jejích příloh, přednost. Přednost zadávací dokumentace včetně veškerých dodatečných informací k Zakázce před ustanoveními tohoto článku zůstává nedotčena.
- 10.2. Smluvní strany tímto uzavírají Smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb ve smyslu jejich ustanovení a Všeobecných podmínek Poskytovatele. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli dohodnuté telekomunikační služby a služby dále specifikované v rozsahu vymezeném touto Smlouvou, a závazek Objednatele za uvedené služby zaplatit sjednanou cenu. Objednatel se seznámil se Všeobecnými podmínkami Poskytovatele a zavazuje se je dodržovat, nejsou-li v rozporu se Smlouvou.
- 10.3. Tato Smlouva se uzavírá na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Konektivita parkovišť ve správě TSK Praha“ s účastníkem (Poskytovatel), jehož nabídka byla v zadávacím řízení vybrána jako ekonomicky nejvýhodnější.
- 10.4. Předmětem plnění jsou telekomunikační služby detailně specifikované v Příloze „Podrobné vymezení předmětu plnění veřejné zakázky“.
- 10.5. Doba zřízení a předání předmětu jednotlivých dílčích plnění Objednateli nesmí být delší než 2 měsíce od objednávky plnění pro každé koncové místo plnění.
- 10.6. Smluvní strany se dohodly, že Smlouva nabyvá platnosti podpisem oběma Smluvními stranami. Smlouva nabyvá účinnosti ke dni 1.4.2024, avšak ne dříve než uveřejněním v Registru smluv.
- 10.7. Výpovědní doba Smlouvy, po uplynutí Základní doby trvání, činí 3 měsíce, začíná běžet od prvního (1.) dne následujícího měsíce po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Výpověď dle tohoto ustanovení je oprávněna ukončit Smlouvu kterékoliv smluvní strana, a to bez udání důvodu.
- 10.8. Smluvní strany se dohodly, že plnění ze Smlouvy se skládá z jednotlivých dílčích plnění, služeb konektivity, v jednotlivých lokalitách Objednatele, a to na základě dílčích technických specifikací (objednávek) pro každou lokalitu.
- 10.9. Tyto služby konektivity budou poskytovány minimálně ode dne zřízení každé jednotlivé služby konektivity po celou Základní dobu trvání Smlouvy a dále pravidla pro jejich poskytování přejdou do běžného režimu Smlouvy na dobu neurčitou.
- 10.10. Výpovědní doba každé takové jednotlivé služby konektivity, po uplynutí Základní doby trvání, činí 3 měsíce a začíná běžet od prvního (1.) dne následujícího měsíce po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 10.11. Smluvní strany se dohodly, že takovéto služby konektivity v uvedených lokalitách, mohou být v průběhu Základní doby trvání Smlouvy přestěhovány v územní působnosti Objednatele, tedy v rámci území Hlavního města Prahy, a Objednatel může požadovat přeložení služby konektivity do jiné, ke dni účinnosti Smlouvy blíže nespecifikované, lokality. Případné vícenásledky budou řešeny v rámci vyhrazené změny závazku definované v zadávacích podmínkách k veřejné zakázce a Objednatel detailnější podmínky ke dni účinnosti Smlouvy blíže nespecifikuje.
- 10.12. Smluvní strany se dohodly, že Smlouva či každá ze služeb konektivity (založená na technické specifikaci, objednávce) v každé jednotlivé lokalitě, může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran nebo odstoupením od Smlouvy.
- Objednatel je oprávněn od Smlouvy, či od její dílčí části plnění (služby konektivity založené na každé jednotlivé technické specifikaci v každé jednotlivé lokalitě), odstoupit v případě, že nedojde k dohodě mezi smluvními stranami ohledně naplnění požadavků v oblasti kybernetické bezpečnosti, zejména požadavků kladených ze strany Národního úřadu pro kybernetickou bezpečnost (NÚKIB), v termínech stanovených touto smlouvou.
  - Objednatel je oprávněn od Smlouvy, či od její dílčí části plnění založené na technické specifikaci služby konektivity v každé jednotlivé lokalitě, odstoupit v souladu s příslušnými právními předpisy České republiky, dojde-li k podstatnému porušení smluvní povinnosti Poskytovatele.
  - Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit pouze v případě, že Objednatel bude v prodlení se splatnou cenou služeb poskytnutých Poskytovatelem Objednateli dle této Smlouvy a Objednatel nezaplatí Poskytovateli splatnou cenu služeb ani v náhradním termínu splatnosti po předchozím písemném upozornění, ve kterém mu Poskytovatel stanoví dodatečnou lhůtu k plnění minimálně však v délce 60 dnů.
- 10.13. Smluvní strany se dohodly, že Smlouva může být měněna pouze písemně, a to v zvestupně číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 10.14. Smluvní strany ujednávají, že každá ze smluvních stran může od Smlouvy odstoupit v případě, že bude u protistrany či v dodavatelském řetězci odhaleno závažné jednání proti lidským právům či všeobecně uznávaným etickým a morálním standardům.
- 10.15. Poskytovatel se zavazuje poskytovat telekomunikační služby dle této Smlouvy, za jednotkové ceny stanovené v Příloze č. 2 – Ceník, které se považují za ceny sjednané a jejich výše v Kč bez DPH nesmí být jakýmkoliv způsobem navyšována v průběhu trvání této Smlouvy. K cenám uvedeným v příloze č. 2 – Ceník bude připočtena DPH v zákonem stanovené výši.
- 10.16. Smluvní strany se dohodly, že po uplynutí Základní doby trvání této smlouvy (tedy v době, kdy bude smlouva v režimu na dobu neurčitou) je možné přistoupit ke každoročnímu navýšení jednotkových cen předmětných služeb, avšak maximálně o průměrnou roční míru inflace v České republice vyjádřenou přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen vyhlášenou Českým statistickým úřadem ke konci předchozí kalendářního roku. Smluvní strany prohlašují, že v případě záporné inflace (deflace) může dojít i ke snížení jednotkových cen. Při změně jednotkových cen (navýšení v případě inflace, snížení v případě deflace) platí, že smluvní strana požadující změnu, o změnu cen písemně požádá, a to přinejmenším prostřednictvím kontaktní osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních nebo technických, a to nejpozději do 28. února každého příslušného kalendářního roku, ve kterém se průměrná roční míra inflace v České republice za předcházející kalendářní rok zveřejňuje (na stránkách Českého statistického úřadu [https://www.czso.cz/csu/czso/mira\\_inflace](https://www.czso.cz/csu/czso/mira_inflace)). Změna cen pak vstoupí v platnost od 1. dubna každého příslušného kalendářního roku. V případě prodlení s podáním žádosti o změnu cen, a to ze strany kterékoliv smluvní strany uplatňující změnu cen, se příslušná cena v daném roce nemění.
- 10.17. Příslušné platby se uskutečňují vždy na základě daňových dokladů (faktur) vystavovaných zpětně za zúčtovací období, kterým je kalendářní měsíc. Poskytovatel je oprávněn vystavovat daňové doklady vždy až po poskytnutí řádného plnění a uplynutí zúčtovacího období. Přílohou daňových dokladů (faktur) musí být vždy položkový rozpis plnění jednotlivých služeb konektivity odpovídající stavu jejich implementace. Za předpokladu, že nějaká služba konektivity nebude poskytována po celou dobu zúčtovacího období, pak Poskytovatel vystaví daňový doklad (fakturu) jen v odpovídající alikvotní částce.
- 10.18. Daňové doklady (faktury) budou splatné ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení Objednateli.

- 10.19. Objednatel nebude poskytovat zálohy.
- 10.20. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění pro poskytování služeb bude poslední den zúčtovacího období. Zúčtovacím obdobím služeb je kalendářní měsíc.
- 10.21. Faktury musí splňovat náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat je zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů Objednateli.
- 10.22. Strany se výslovně dohodly na použití faktur vystavených na základě této Smlouvy výhradně v elektronické podobě (dále jen „Elektronická faktura“). Faktura má elektronickou podobu tehdy, pokud je vystavena a obdržena elektronicky. Smluvní strany sjednávají, že věrohodnost původu Elektronické faktury a neporušenost jejího obsahu bude zajištěna v souladu s platnou právní úpravou. Poskyvatel je povinen doručit Objednateli fakturu elektronicky, a to výlučně e-mailem na e-mailovou adresu: fakturace@tsk-praha.cz. Zaslání Elektronické faktury Poskytovatelem na jinou e-mailovou adresu, než uvedenou v předchozí větě je neúčinné. K odeslání Elektronické faktury je Poskyvatel povinen využít pouze e-mailovou adresu Poskytovatele uvedenou pro tento účel ve Smlouvě, jinak je zaslání Elektronické faktury neúčinné s výjimkou, bude-li průvodní e-mail k Elektronické faktuře či Elektronická faktura opatřeny zaručeným elektronickým podpisem, případně zaručenou elektronickou pečeti Poskytovatele. Smluvní strany sjednávají, že Poskyvatel bude zasílat faktury z emailu business.el.vyucovani@t-mobile.cz nebo business@t-mobile.cz. Elektronická faktura musí být Objednateli zaslána vždy ve formátu PDF a zároveň i ISDOC (ISDOCX), je-li to možné. Přílohy Elektronické faktury, které nejsou součástí daňového dokladu, budou zasílány Objednateli pouze ve formátech RTF, PDF, JPG, DOC, DOCx, XLS, XLSx. Elektronická faktura musí být opatřena zaručeným elektronickým podpisem, případně zaručenou elektronickou pečeti, obojí založené na kvalifikovaném certifikátu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, kvalifikovaný certifikát musí být vydán jedním z Ministerstvem vnitřní akreditovaných poskytovatelů certifikačních služeb. Není-li Elektronická faktura opatřena zaručeným elektronickým podpisem, případně zaručenou elektronickou pečeti ve smyslu předchozí věty nebo není-li takto opatřen alespoň průvodní e-mail k Elektronické faktuře, musí být Elektronická faktura odeslána e-mailem výhradně z e-mailové adresy Poskytovatele uvedené pro tento účel ve Smlouvě, jehož přílohou je Elektronická faktura. Elektronická faktura bude vyhotovena v četnosti jeden (1) e-mail – jedna (1) Elektronická faktura v samostatném souboru a její přílohy v samostatném souboru (souborech). V případě, kdy bude zaslána Objednateli Elektronická faktura, zavazuje se Poskyvatel nezasílat stejnou fakturu duplicitně v listinné podobě. Poskyvatel je povinen odeslat Objednateli fakturu shora uvedeným postupem, nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od vzniku jeho nároku na zaplacení Ceny.
- 10.23. Poskyvatel prohlašuje, že není nespolehlivou osobou a ani nespolehlivým plátcem daně dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že se Poskyvatel stane nespolehlivou osobou nebo nespolehlivým plátcem ve smyslu tohoto zákona v průběhu realizace Smlouvy, bude faktura za již poskytnuté služby hrazena Objednatelům tak, že:
- část faktury vystavené Poskytovatelem odpovídající výši DPH bude uhrazena Objednatelům přímo na účet správce daně postupem dle § 109 a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a
  - základ daně bude uhrazen na účet Poskytovatele.
- 10.24. Poskyvatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví Smlouvy je účtem Poskytovatele zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup dle ustanovení § 96 odst. 2 zákona č. 235/2004, Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že uvedený účet nebude účtem Poskytovatele zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup, bude faktura za již poskytnuté služby hrazena Objednatelům tak, že:
- část faktury vystavené Poskytovatelem odpovídající výši DPH bude uhrazena Objednatelům přímo na účet správce daně postupem dle § 109 a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a
  - základ daně bude uhrazen na účet Poskytovatele.
- 10.25. V případě, že Poskyvatel nezajistí zřízení všech požadovaných služeb konektivitu v lokalitách Objednatel v rámci závazných smluvních lhůt, je Poskyvatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 % z měsíční ceny konkrétní předmětné služby za každý započatý den prodlení se zřízením služby po uvedeném termínu.
- 10.26. Při nedodržení splatnosti daňového dokladu má Poskyvatel právo požadovat po Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 10.27. Smluvní pokuty jsou splatné do 15 dnů od doručení výzvy k zaplacení Poskytovateli.
- 10.28. Poskyvatel je oprávněn pověřit provedením části díla třetí osobou (poddodavatelem), v tomto případě však Poskyvatel odpovídá za činnost poddodavatele tak, jakoby dílo prováděl sám.
- 10.29. Poskyvatel je povinen zabezpečit ve svých poddodavatelských smlouvách splnění všech povinností vyplývajících Poskytovateli z této Smlouvy.
- 10.30. Pokud některé ze Stran brání ve splnění jakékoli její povinnosti ze Smlouvy překážka v podobě vyšší moci, nebude tato Strana v prodlení se splněním příslušné povinnosti, ani odpovědná za újmu plynoucí z jejího porušení. Pro vyloučení pochybností se předchozí věta uplatní pouze ve vztahu k povinnosti, jejíž splnění je přímo nebo bezprostředně vyloučeno vyšší mocí.
- 10.31. Vyšší mocí se pro účely této Smlouvy rozumí mimořádná událost, okolnost nebo překážka, kterou příslušná Strana při vynaložení náležité péče nemohla před uzavřením této Smlouvy předvídat ani jí předejít a která je mimo jakoukoliv kontrolu takové Strany a nebyla způsobena úmyslně ani z nedbalosti jednáním nebo opomenutím této Strany. Takovými událostmi, okolnostmi nebo překážkami jsou zejména, nikoliv však výlučně:
- živelné události – zemětřesení, záplavy, vichřice atd.;
  - události související s činností člověka – např. války, občanské nepokoje, havárie letadel, radioaktivní zamoření štěpňným materiálem nebo radioaktivním odpadem, nikoli však stávky zaměstnanců, hospodářské poměry a podobné okolnosti související s činností Strany, která se Vyšší moci dovolává;
  - epidemie, karanténa, či krizová a další opatření orgánů veřejné moci, a to zejména epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 (způsobujícího nemoc COVID-19, jak může být virus někdy také v praxi označován), a s tím související existující či budoucí krizová opatření, jiná opatření, nové právní předpisy, správní akty či zásahy orgánů veřejné moci České republiky či jiných států, zejména dle zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, či jiných relevantních právních předpisů;
  - obecné závazné akty státních a místních orgánů – zákony, nařízení, vyhlášky atd., včetně pokynů Objednatel z nich nezbytně vycházejících, nikoli však správní, soudní nebo jiná rozhodnutí v konkrétní věci vydaná k tíži smluvní strany dovolávající se zásahu vyšší moci, pokud je důvodem jejich vydání porušení právní povinnosti touto Stranou nebo její nedbalost.
- 10.32. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za vyšší moc se nepovažuje jakékoliv prodlení s plněním závazků kteréhokoliv z poddodavatelů Zhotovitele, jakož ani finanční situace, insolvence, reorganizace, konkurs, vyrovnání, likvidace či jiná obdobná událost týkající se Zhotovitele nebo jakéhokoliv jeho poddodavatele nebo exekuce na majetek Zhotovitele nebo jakéhokoliv smluvního dodavatele Zhotovitele.
- 10.33. Strana dotčená vyšší mocí je povinna informovat druhou Stranu o existenci překážky v podobě vyšší moci bez zbytečného odkladu a dále podniknout veškeré kroky, které lze po takové Straně rozumně požadovat, aby se zmírnil vliv vyšší moci na plnění povinností dle Smlouvy.
- 10.34. Pokud bude zásah vyšší moci přetrvávat déle než 6 (šest) měsíců, je kterákoli ze Stran oprávněna od této Smlouvy odstoupit. Na základě odstoupení od této Smlouvy z tohoto důvodu nevznikají druhé Straně žádné nároky na náhradu škody nebo smluvní pokuty, jež jinak tato Smlouva může s odstoupením spojoval, nejsou však dotčeny nároky Stran fálně vzniklé do té doby.
- 10.35. Žádná Strana není odpovědná za prodlení se splněním svého závazku v případě, že i druhá Strana je v prodlení se splněním svého synallagmatického závazku.
- 10.36. Poskyvatel podpisem této Smlouvy souhlasí s jejím uveřejněním a všech jejích případných dodatků v Registru smluv, a to v rozsahu a způsobem stanoveným zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění této Smlouvy či jejích dodatků zajistí Objednatel. Smluvní strany výslovně prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za důvěrné nebo obchodní tajemství a udělují svolení k jejich uveřejnění v Registru smluv bez dalších podmínek.
- 10.37. Smluvní strany se zavazují, že při nakládání s osobními údaji uvedenými ve Smlouvě nebo osobními údaji, ke kterým získají přístup v rámci plnění vyplývajících z předmětu plnění dle této Smlouvy, budou postupovat v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a NAŘÍZENÍM EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 10.38. Strany jsou povinny utajit veškeré informace, které se dozvěděly v rámci uzavírání a plnění Smlouvy, tvořící její obsah, a informace, které si vzájemně sdělily nebo které vyplnou z plnění Smlouvy (důvěrné informace).
- 10.39. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv dle zákona č.340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, zajistí Objednatel.
- 10.40. Nezbytné bezpečnostní požadavky a opatření z hlediska kybernetické bezpečnosti podrobně upravuje příloha č. 3, která je nedílnou součástí této Smlouvy. Při porušení povinností v oblasti bezpečnostních požadavků a opatření z hlediska kybernetické bezpečnosti ze strany Dodavatele či jeho poddodavatelů, je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení sjednané povinnosti.
- 10.41. Poskyvatel bere výslovně na vědomí Etický kodex pro dodavatele Technické správy komunikací hl. m. Prahy, a.s., a zavazuje se jej při plnění této Smlouvy dodržovat, nebo zajistit dodržování odpovídajících povinností ve stejném rozsahu na základě vlastního (jiného) etického kodexu. To se týká jak oblasti obecných Compliance zásad Objednatel, tak i specifických požadavků vztahujících se k nulové toleranci korupčního jednání a celkovému dodržování zásad slušnosti, poctivosti a dobrých mrávů.
- 10.42. Poskyvatel výslovně prohlašuje, že si je vědom kontrolních i sankčních opáření Objednatel vyplývajících z Compliance doložky a protikorupční doložky, a že s nimi souhlasí.
- 10.43. Podrobně jsou práva a povinnosti Smluvních stran rozvedeny v příloze č. 4 „Compliance doložka“ a dále v příloze č. 5 „Protikorupční doložka“. Obě tyto přílohy tvoří



nedílnou součást Smlouvy.

## 11. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 11.1. V souvislosti s uzavřením a plněním Smlouvy dochází Smluvními stranami ke zpracování osobních údajů fyzické osoby jednající za druhou Smluvní stranu (včetně Oprávněné osoby) nebo fyzické osoby zapojené do procesu plnění Smlouvy (dále společně jako „Subjekt údajů“), a to pro účely:
- uzavírání a plnění Smlouvy;
  - vnitřní administrativní potřeby;
  - ochrana majetku a osob;
  - ochrana právních nároků;
  - tvorba statistik a evidencí;
  - plnění zákonných povinností.
- 11.2. Právními důvody ke zpracování jsou oprávněné zájmy [účely uvedené v bodech a), b), c), d) a e) výše] a plnění právních povinností [účel uvedený v bodě f) výše] správce.
- 11.3. Zpracovávanými osobními údaji jsou identifikační a kontaktní údaje, pracovní či korporátní zařazení a záznamy komunikace. V případě přístupu do informačních systémů správce, jsou zpracovávány další údaje, o čemž bude Subjekt údajů poučen v rámci přidělení přístupu.
- 11.4. Smluvní strany se zavazují informovat Subjekt údajů (své zaměstnance, pracovníky atp.) o tom, že jejich údaje jsou druhou smluvní stranou, která je v pozici správce, zpracovávány a to zejména rozsahu čl. 13 a následující obecného nařízení o ochraně osobních údajů 2016/679.
- 11.5. Smluvní partner se zavazuje informovat o zpracování osobních údajů minimálně v rozsahu zde uvedeném, resp. o povinnostech z toho vyplývajících, rovněž všechny Oprávněné osoby.

## 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Pokud není stanoveno jinak, veškeré změny a dodatky Smlouvy musí být učiněny písemně a podepsány oběma Smluvními stranami.
- 12.2. Plnění předmětu této Smlouvy v době od platnosti Smlouvy do její účinnosti se považuje za plnění podle této Smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto Smlouvou.
- 12.3. Smluvní partner výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil se zněním podmínek Firemního řešení, se zněním Podmínek zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků i se zněním VPST.
- 12.4. TMCZ upozorňuje Smluvního partnera, že v některých Smluvních dokumentech, zejména v této Smlouvě a podmínkách Firemního řešení jsou ustanovení, která by mohla být považována za překvapivá. Jedná se zejména o ustanovení týkající se smluvních pokut, náhrady újmy a jejího omezení, SLA a případů, které jsou považovány dle Smlouvy za podstatné porušení Smlouvy. Smluvní partner prohlašuje, že se s těmito ustanoveními podrobně seznámil a bez výhrad s nimi souhlasí. Smluvní partner se zavazuje vždy při uzavření Specifikace služby nebo Účastnické smlouvy se podrobně seznámit se všemi Smluvními dokumenty, které se poskytování Služby týkají, a to i s ohledem na skutečnost, že takové Smluvní dokumenty mohou obsahovat ustanovení, která by mohla být považována ve smyslu právních předpisů za překvapivá.
- 12.5. Je-li mezi Smluvními stranami sjednáno právo TMCZ jednostranně změnit smluvní podmínky, může je TMCZ měnit jednostranně částečně i v celém jejich rozsahu. Není-li sjednáno jinak, Smluvní partner má právo do 30 dnů od oznámení takové změny písemně ukončit Službu dotčenou takovou změnou s výpovědní dobou, která uplyne posledním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena TMCZ, přičemž do okamžiku uplynutí výpovědní doby platí původní smluvní podmínky. Pokud Smluvní partner výše uvedeným způsobem vypoví Službu, má TMCZ právo vzít změnu smluvních podmínek zpět, přičemž Smluvní strany se dohodly, že v takovém případě se Smluvním partnerem podaná výpověď ruší a pro Službu nadále platí původní smluvní podmínky. Právo ukončit Službu podle tohoto odstavce nevzniká, pokud dojde ke změně smluvních podmínek na základě změny právní úpravy nebo v případě změn smluvních podmínek, které nejsou v neprospěch Smluvního partnera. Ustanovení tohoto odstavce neplatí pro Účastnické služby.
- 12.6. Smluvní strany sjednávají, že TMCZ je oprávněn měnit jednostranně Podmínky Firemního řešení, Popisy služeb, Ceníky služeb, Provozní řády, Kontaktní osoby, Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků, případně i další dokumenty, v nichž je tak výslovně stanoveno. TMCZ se zavazuje Smluvního partnera o takové změně informovat nejméně 30 dní předem, není-li v příslušném dokumentu stanoveno jinak. Poskytovatel však není oprávněn dle předchozí věty jednostranně provádět po celou dobu trvání Smlouvy takové změny, které by měnily podstatu zakázky a nabídky Poskytovatele, tj. není po trvání Smlouvy oprávněn ve vztahu k této Smlouvě měnit jednostranně Popis Služby, Specifikaci služby, Ceny (s výjimkou navýšení Ceny o inflaci dle čl. 10.16. Smlouvy po uplynutí Základní doby trvání).
- 12.7. Smluvní strany si v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 Občanského zákoníku ujednávají, že na smluvní vztah založený touto Smlouvou se vylučuje uplatnění obchodních zvyklostí. Smluvní strany si dále ujednávají, že na smluvní vztah založený touto Smlouvou se vylučuje uplatnění ustanovení § 1793 občanského zákoníku.
- 12.1. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č. 1 - Obecné vymezení předmětu plnění veřejné zakázky - dle přílohy č. 1 zadávací dokumentace
  - Příloha č. 2 - Podrobné vymezení předmětu plnění veřejné zakázky – technické tabulky a ceny - dle přílohy č. 2 zadávací dokumentace
  - Příloha č. 3 - Bezpečnostní požadavky a opatření - dle přílohy č. 3 zadávací dokumentace
  - Příloha č. 4 - Compliance doložka - dle přílohy č. 4 zadávací dokumentace
  - Příloha č. 5 - Protikorupční doložka - dle přílohy č. 5 zadávací dokumentace
  - Příloha č. 6 - Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.
  - Příloha č. 7 - Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků
  - Příloha č. 8 - Obchodní podmínky Smlouvy o Firemním řešení
  - Příloha č. 9 - Zadávací dokumentace včetně všech dodatečných informací k Zakázce
  - Příloha č. 10 - Nabídka T-Mobile Czech Republic a.s.
  - Příloha č. 11 - Stanovení/Zrušení administrátorů
  - Příloha č. 12 - Seznam Oprávněných osob (pouze v případě, jsou-li dohodnuty Oprávněné osoby dle článku 2)
  - Příloha č. 13 - Popis služby
  - Příloha č. 14 - Specifikace služby
- 12.8. V případě listinného uzavření bude Smlouva vypracována ve 4 vyhotoveních s platností originálu, z nichž TMCZ obdrží 2 výtisky a Smluvní partner obdrží 2 výtisky. V případě elektronického uzavření je Smlouva vyhotovena v elektronické podobě v 1 vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Smluvních stran. Každá ze Smluvních stran elektronicky obdrží plně podepsaný dokument ve formátu .pdf opatřený elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, popř. se musí jednat o autorizovaně konvertovaný dokument ve smyslu zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, takový dokument se považuje za originál Smlouvy. Změny Smlouvy a její případné ukončení lze provést na základě písemné dohody Smluvních stran, která bude podepsána prostřednictvím elektronického podpisu jednající osob nebo v listinné podobě postupně číslováním dodatkem podepsaným oběma Smluvními stranami fyzickým podpisem na jednom dokumentu.

12.9. Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

DATUM: Dle elektronického podpisu	MÍSTO: Praha	DATUM: 31.3.2023	MÍSTO: Praha
JMÉNO: xxxxxxxxxxxxxxxx		JMÉNO: Mgr. Jozef Sinčák, MBA	
FUNKCE: Manažer prodeje státní správě		FUNKCE: Předseda představenstva	
ZA T-MOBILE CZECH REPUBLIC A.S. (PODPIS, RAZÍTKO)		ZA SMLUVNÍHO PARTNERA (PODPIS, RAZÍTKO)	

DATUM: Dle elektronického podpisu	MÍSTO: Praha
JMÉNO: PhDr. Filip Hájek	
FUNKCE: Místopředseda představenstva	
ZA SMLUVNÍHO PARTNERA (PODPIS, RAZÍTKO)	

ZA TMCZ VYŘIZUJE: xxxxxxxxxx
------------------------------

**Příloha č. 1 - Obecné vymezení předmětu plnění veřejné zakázky - dle přílohy č. 1 zadávací dokumentace**

# Příloha 1: Podrobné vymezení předmětu plnění veřejné zakázky

## Obsah tohoto dokumentu

<b>Obsah tohoto dokumentu .....</b>	<b>2</b>
<b>1 Ideový cíl zadavatele.....</b>	<b>3</b>
<b>2 Časový rámec pro zřizování jednotlivých služeb .....</b>	<b>3</b>
<b>3 Obecné požadavky na parametry jednotlivých služeb konektivity .....</b>	<b>5</b>
<b>4 Požadavek na minimální propustnost přípojek do IP VPN.....</b>	<b>6</b>
4.1 Kategorie A.....	6
4.2 Kategorie B.....	6
4.3 Kategorie C.....	7
4.4 Vysvětlivky k vybraným pojmům .....	7
4.5 Související dodávky drobných IT a non-IT technických prostředků a související služby ..	8
<b>5 Popis nabízeného řešení .....</b>	<b>9</b>
5.1 V následujících bodech jsou uvedeny tyto podrobnosti: .....	9
5.2 Popis služby IP VPN .....	9
5.3 Technické řešení kategorií lokalit.....	9
5.4 Řešení poruch a způsob komunikace s Poskytovatelem.....	14
5.5 Popis SLA .....	15
5.6 Termín realizace .....	15
5.7 Provozní statistiky a dohled služeb pro koncového zákazníka.....	15



## 1 Ideový cíl zadavatele

Zadavatel provozuje, či postupně do správy přebírá, řadu parkovacích ploch a obdobných zařízení na území Hlavního města Prahy (dále jen „parkoviště“).

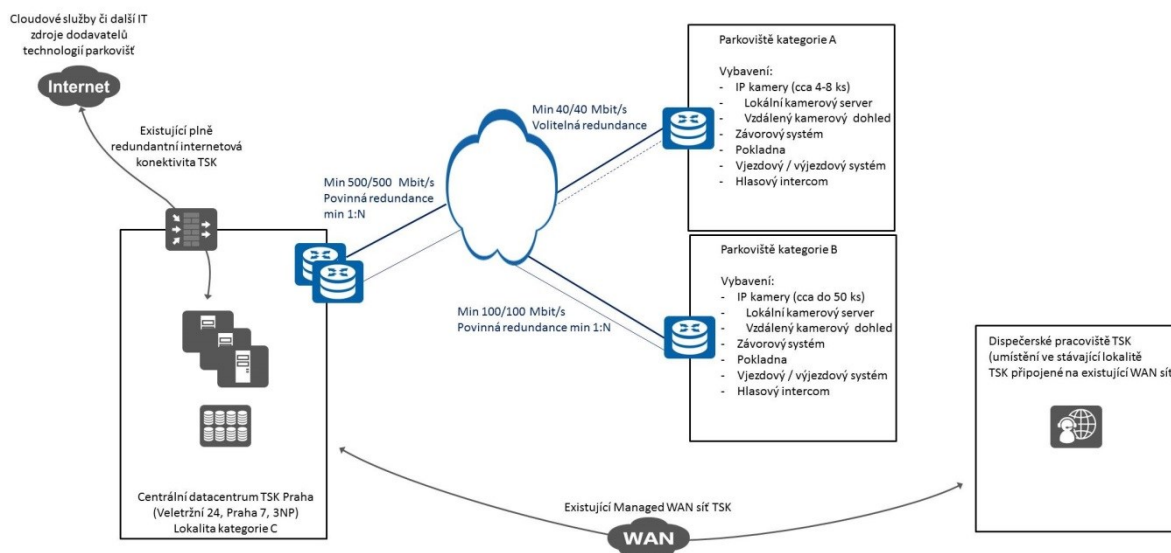
Dlouhodobým cílem projektu je postupně ze stávajícího systému, kdy parkoviště jsou obsluhovaná fyzickým personálem a supportovaná různými ICT technologiemi různých výrobců, postupně přejít na plně bezobslužný provoz. To s sebou nese zásadní změny v oblasti vybavení IT i non-IT technologií parkovišť, v oblasti zajištění konektivity, tak i v oblasti zajištění centrální správy a monitoringu celého řešení včetně zasmluvnění na úrovni SLA (service level agreement) směrem k externím poskytovatelům služeb či externím dodavatelům technologií. Naplnění cíle projektu bude realizováno různými na sebe návaznými veřejnými zakázkami

Zadavatel předpokládá, že

- Centrální aplikace poběží v datacentru v sídle zadavatele (Veletržní 24, Praha 7). Do budoucna se pak předpokládá možnost zřízení sekundárního datacentra TSK v jiné lokalitě TSK (například Šermířská 2335/11, 160 00 Praha 6) – v takovém případě pak musí nabízené řešení umožňovat rozšíření IP VPN i o tuto další lokalitu (viz vyhrazená změna závazku dle čl. 10 ZD VZ).
- Obslužná pracoviště budou dislokována v rámci již existující Managed WAN přenosové plně redundantní sítě (např. Lihovarská 1060/12, Praha 9). Tato konektivita je již plně v produkčním prostředí a není předmětem této veřejné zakázky.
- Podpůrné aplikace jednotlivých technologických dodavatelů informačních, komunikačních a servisních systémů mohou být umístěny rovněž v síti Internet. Plně redundantní konektivita centrálního datacentra k Internetu, jakož i perimetrický firewall jsou již plně v produkčním prostředí a nejsou předmětem této veřejné zakázky.

Cílem této veřejné zakázky, je zajistit dlouhodobě provozovatelnou a spolehlivou přenosovou infrastrukturu, která poskytne prostředí pro plánovanou migraci stávajícího řešení z převážně lokálních aplikací, směrem k centrálně spravovatelným aplikacím s centralizovanými komponentami (centrální dispečink, centrální zpracování dat, centrální úložiště, centrální přístup ke zdrojům v internetu, apod.).

Schématické znázornění požadovaného řešení:



## 2 Časový rámec pro zřizování jednotlivých služeb

S ohledem na skutečnost, že zadavatel některá parkoviště již provozuje a jiná bude teprve přebírat, tak uvádí pouze předpokládanou, jakkoliv nezávaznou informaci ohledně předpokládaného postupu při objednávání jednotlivých služeb konektivity.

V příloze č. 2 této smlouvy jsou lokality zadavatele (jednotlivá parkoviště) rozděleny do následujících kategorií z pohledu zřízení (sloupec označený „Kategorie pro zřízení služeb v čase“):

- Kategorie 0.: Centrální lokalita zadavatele. Služba bude objednána společně s první službou konektivity pro konkrétní parkoviště.
- Kategorie I.: Lokality, které zadavatel již provozuje a v těchto lokalitách je již nějaká služba konektivity (v tomto většinou prostý internet) zřízena. V těchto lokalitách předpokládá požadavek na zřízení služby konektivity dle této veřejné zakázky (vystavení objednávky) bezprostředně po účinnosti Smlouvy, avšak v návaznosti na případné uplynutí závazků ze stávajících smluv.
- Kategorie II.: Lokality, o kterých má zadavatel informaci, že je bude již s velkou výrokovou jistotou skutečně přebírat do správy a do provozu. V těchto lokalitách předpokládá požadavek na zřízení služby konektivity dle této veřejné zakázky (vystavení objednávky) během roku 2023.
- Kategorie III.: Ostatní parkoviště, která by měl zadavatel v budoucnu přebírat, ale zatím není k dispozici detailní informaci o termínu. V těchto lokalitách lze pak očekávat požadavek na zřízení služby konektivity dle této veřejné zakázky (vystavení objednávky) během základní doby trvání smlouvy, případně v době, kdy smlouva přejde do režimu na dobu neurčitou.

### 3 Obecné požadavky na parametry jednotlivých služeb konektivity

Zadavatel požaduje, aby dodavatel zabezpečil zřízení a provoz datové sítě na bázi protokolu IP (dále jen služba „IP VPN“). Zadavatel explicitně uvádí, že níže uvedené požadavky je třeba chápat jako požadavky minimální a dodavatel je oprávněn nabídnout kvalitativně lepší řešení, přičemž některé parametry jsou předmětem hodnocení dle hodnotících kritérií. U parametrů, které nejsou hodnoceny, se k nabídce kvalitativně lepšího řešení nepřihlíží.

IP VPN musí umožňovat komunikaci any-to-any v rámci definovaných L3 VPN a definování QoS pro prioritizaci zadavatelem definovaných datových aplikací. Provoz jednotlivých přípojek do IP VPN musí být vzájemně routován pro zajištění přenosu dat a vzdálených přístupů z jednotlivých větví sítě. Součástí řešení musí být služba možnosti omezení komunikace mezi jednotlivými lokalitami (ACL v rámci IP VPN). Defaultní konfigurace, která se předpokládá na všech přípojkách kategorie A a B (viz níže) je taková, že je zakázána komunikace mezi lokalitami parkovišť (lokality kategorie A či B), a jediná povolená komunikace je směrem do centrální lokality DC TSK (lokalita kategorie C, viz níže).

Připojení do IP VPN je požadováno výhradně s využitím přípojek se symetrickou rychlostí. Součástí služby je požadována dodávka a nakonfigurování ukončovacích zařízení služby (CPE, směrovačů, routerů) ve všech lokalitách.

Jako předávací rozhraní služby jsou požadovány porty na CPE typu Ethernet:

- 100M (metalika RJ45) v případě přípojek do cca 60 Mbit/s,
- 1G (metalika RJ45) v případě přípojek s vyšší rychlostí,
- 2x 1G (optika SFP 1000-Base-SX/SR ukončená na dvou nezávislých CPE) v centrální lokalitě Veletržní 24 (serverovna v 3NP).

Obecné požadavky na parametry služby:

- nepřetržitý servis dodavatele v režimu 24x7;
- dohled a podpora provozu v režimu 24x7;
- dohoda o kvalitě poskytované služby – SLA.

## 4 Požadavek na minimální propustnost přípojek do IP VPN

Zadavatel požaduje provozovat tři typizované služby konektivity, které se mohou lišit svou propustností, použitou technologií přenosu dat, úrovní dohody o kvalitě poskytovaných služeb (SLA).

### 4.1 Kategorie A

Základní kategorie přípojek pro běžná parkoviště.

Parametr	Požadované parametry služby
Propustnost (šířka pásma)	Symetrický downlink / uplink <ul style="list-style-type: none"><li>- minimálně 40 / 40 Mbit/s</li><li>- maximálně 100 / 100 Mbit/s</li></ul> <i>pozn.: je předmětem hodnocení</i>
Použitá technologie	Libovolná technologie: <ul style="list-style-type: none"><li>- Optická přípojka</li><li>- Garantované radio v licencovaném pásmu</li><li>- Metalická přípojka</li><li>- Mobilní technologie (4G/5G)</li></ul> <i>pozn.: je předmětem hodnocení</i>
Záloha primární přípojky	Realizace záložního připojení není požadováno, nicméně je možné zálohu nabídnout <i>pozn.: je předmětem hodnocení</i>
Dohoda o kvalitě poskytované služby – SLA	Garantovaná dostupnost služeb: <ul style="list-style-type: none"><li>- minimálně 98,00%</li></ul> <i>pozn.: je předmětem hodnocení</i>
Požadované CPE:	Součástí služby Vzdálený monitoring v rámci služby Počet access portů pro připojení zákaznických technologií: <ul style="list-style-type: none"><li>- minimálně 1x GE RJ45</li></ul>

### 4.2 Kategorie B

Kategorie přípojek pro rozlehlší garáže a parkovací domy.

Parametr	Požadované parametry služby
Propustnost (šířka pásma)	Symetrický downlink / uplink <ul style="list-style-type: none"><li>- minimálně 100 / 100 Mbit/s</li><li>- maximálně 200 / 200 Mbit/s</li></ul> <i>pozn.: je předmětem hodnocení</i>
Použitá technologie	Libovolná technologie: <ul style="list-style-type: none"><li>- Optická přípojka</li><li>- Garantované radio v licencovaném pásmu</li></ul> <i>pozn.: je předmětem hodnocení</i>
Záloha primární přípojky	Realizace záložního připojení je požadováno: <ul style="list-style-type: none"><li>- minimálně 1:N, kdy záloha bude mít propustnost minimálně 20 Mbit/s</li><li>- 1:1</li></ul> <i>pozn.: je předmětem hodnocení</i>
Dohoda o kvalitě poskytované služby – SLA	Garantovaná dostupnost služeb: <ul style="list-style-type: none"><li>- minimálně 98,00%</li></ul> <i>pozn.: je předmětem hodnocení</i>
Požadované CPE:	Součástí služby Vzdálený monitoring v rámci služby Počet access portů pro připojení zákaznických technologií: <ul style="list-style-type: none"><li>- minimálně 1x GE RJ45</li></ul>

### 4.3 Kategorie C

Přípojka určená pro centrální konektivitu datového centra TSK Praha

Parametr	Požadované parametry služby
Propustnost (šířka pásma)	Symetrický downlink / uplink <ul style="list-style-type: none"><li>- minimálně 500 / 500 Mbit/s</li><li>- maximálně 1000 / 1000 Mbit/s</li></ul> <i>pozn.: je předmětem hodnocení</i>
Použitá technologie	Libovolná technologie: <ul style="list-style-type: none"><li>- Optická přípojka</li><li>- Garantované radio v licencovaném pásmu</li></ul> <i>pozn.: je předmětem hodnocení</i>
Záloha primární přípojky	Realizace záložního připojení je požadováno: <ul style="list-style-type: none"><li>- minimálně 1:N, kdy záloha bude mít propustnost minimálně 20 Mbit/s</li><li>- 1:1</li></ul> <i>pozn.: je předmětem hodnocení</i>
Dohoda o kvalitě poskytované služby – SLA	Garantovaná dostupnost služeb: <ul style="list-style-type: none"><li>- minimálně 98,00%</li></ul> <i>pozn.: je předmětem hodnocení</i>
Požadované CPE:	Součástí služby Vzdálený monitoring v rámci služby Dvě nezávislá CPE zajišťující plnou redundanci Počet access portů pro připojení zákaznických technologií: <ul style="list-style-type: none"><li>- minimálně 2x GE SFP s 1000-Base-SX/SR transceivery (1x na každém CPE)</li></ul>

### 4.4 Vysvětlivky k vybraným pojmům

Pro jednoznačnost uvádíme vysvětlivky k vybraným použitým pojmům:

- Použitá technologie:
  - o Optická přípojka – přípojka od páteřní sítě poskytovatele realizovaná na vlastním či pronajatém optickém permanentním vedení ukončená v technologickém objektu zadavatele. Dočasné přípojky realizované různými formami převěsných/závěsných kabelů nejsou přípustné.
  - o Metalická přípojka – přípojka od páteřní sítě poskytovatele realizovaná na vlastním či pronajatém (LLU) metalickém permanentním vedení ukončená v technologickém objektu zadavatele. Dočasné přípojky realizované různými formami převěsných/závěsných kabelů nejsou přípustné.
  - o Garantované radio v licencovaném pásmu – přípojka realizovaná na bázi radiové technologie point-to-point nebo point-to-multipoint v licencovaném pásmu s garantovanou šířkou pásma vyhrazenou výhradně pro účely zadavatele. Přípojky využívané sdíleného pásma s ostatními účastníky poskytovatele, bez možnosti garance parametrů služby pro potřeby zadavatele, jsou nepřípustné.
  - o Mobilní technologie (4G/5G) – přípojka realizovaná na bázi mobilní konektivity konfigurované, ale pro fixní geolokaci daného parkoviště se zajištěnou garancí služeb pro potřeby zadavatele.

- Garantovaná dostupnost služeb:
  - Dostupnost služby – v procentech vyjádřený poměr času, kdy je služba konektivity k IP VPN v dané lokalitě během měsíce plně k dispozici – vztaženo k celkovému časovému fondu za měsíc.
  - Požadavek se vztahuje na primární přípojku, pokud nemá záložní redundantní přípojka zcela shodné parametry jako přípojka primární.
  - Do uvedené dostupnosti se započítávají i plánované odstávky dodavatele za účelem údržby.

#### 4.5 Související dodávky drobných IT a non-IT technických prostředků a související služby

Zadavatel požaduje, aby existovala možnost pořizovat v rámci této veřejné zakázky související dodávky drobných IT a non-IT technických prostředků (hardware) a to jak formou koupě od poskytovatele, tak formou poskytované služby, a rovněž i případné související telekomunikační služby.

Z pohledu objemu se bude jednat o jednotky kusů hardware a případných služeb, kdy rozsah a jednotkové ceny budou odsouhlaseny vždy pro konkrétní lokalitu na úrovni technické specifikace služeb.

Technicky se jedná zejména o drobné příslušenství připojované na CPE jako jsou zejména IP komunikační zařízení, záložní napájecí zdroje pro lokální technologie, apod.



## 5 Popis nabízeného řešení

Obecné požadavky na služby:

### 5.1 V následujících bodech jsou uvedeny tyto podrobnosti:

- Informace k popisu služby IP VPN
- Technické řešení jednotlivých kategorií lokalit
- Řešení poruch a způsob komunikace s Poskytovatelem
- Popis SLA
- Termíny zřízení služeb
- Provozní statistiky a dohled služeb pro koncového zákazníka

### 5.2 Popis služby IP VPN

- Podrobný popis služby IP VPN se nachází v příloze č. 14 této smlouvy.

### 5.3 Technické řešení kategorií lokalit

- Objekt kategorie „A“
  - o Vypracovány dvě varianty podle dostupnosti technologie na jednotlivých lokalitách.
  - o Varianta 1
    - Detailní popis řešení přípojky:
      - TMCZ zřídí v uvedené lokalitě službu IP VPN s garantovanou symetrickou kapacitou přípojky 100 Mbit/s, vždy se jedná o dedikovanou linkou s garancí SLA a LTE zálohou.
      - Přístupová linka bude realizována pomocí přenosové technologie vyznačené v tabulce Přílohy č. 2. této smlouvy
      - Měsíční SLA služby je TMCZ poskytováno na úrovni 99,99%.
      - Součástí služby je monitoring koncového zařízení a přenosové linky, tedy služba Proaktivní monitoring a Provozní statistiky. Webová platforma pro sledování parametrů a stavů linky bude Zadavateli k dispozici viz. Bod Provozní statistiky a dohled služeb pro koncového zákazníka.
      - Napájení 230V/16A pro koncové zařízení musí být zajištěno Zadavatelem.
    - Detailní popis řešení záložní přípojky:
      - Pro objekt kategorie „A“ je navržena záložní linka na technologii LTE. Přípojka bude realizována pomocí sady LTE modemu a s možností externí outdoor/indoor antény.
    - Popis CPE, jeho umístění v lokalitě a připojení na infrastrukturu zadavatele:
      - Použité koncové zařízení bude v případě lokalit kategorie „A“ od osvědčeného výrobce Cisco řady C892FSP-K9 ve správě a majetku TMCZ. Stručně podrobnosti o zařízení viz. tabulka níže.
      - Zařízení může být volitelně umístěno v racku, nebo volně uloženo na k tomuto účelu na určeném rovném, stabilním, suchém a dobře odvětrávaném místě.
      - Vstupní rozhraní TMCZ použije WAN port 1GE. (optický nebo metalický)
      - Samotná služba bude Zadavateli předána na RJ-45, LAN port 1GE
      - Požadované napájení pro CPE je 230V/16A
  - o Varianta 2
    - Detailní popis řešení přípojky:
      - TMCZ zřídí v uvedené lokalitě službu IP VPN s kapacitou přípojky 40 Mbit/s.

- Přístupová linka bude realizována pomocí přenosové technologie vyznačené v tabulce Přílohy č. 2 této smlouvy.
- Měsíční SLA služby je TMCZ poskytováno na úrovni 99,50%.
- Součástí služby je monitoring koncového zařízení a přenosové linky, tedy služba Proaktivní monitoring a Provozní statistiky. Webová platforma pro sledování parametrů a stavů linky bude Zadavateli k dispozici viz. Bod Provozní statistiky a dohled služeb pro koncového zákazníka.
- Napájení 230V/16A pro koncové zařízení musí být zajištěno Zadavatelem.
- Detailní popis řešení záložní přípojky:
  - Pro objekt kategorie “A” není vyžadováno, a tudíž záložní přípojku TMCZ v rámci této varianty č. 2. neuvažuje.
- Popis CPE, jeho umístění v lokalitě a připojení na infrastrukturu zadavatele:
  - Použité koncové zařízení bude v případě lokalit kategorie “A” od osvědčeného výrobce Cisco řady C892FSP-K9 ve správě a majetku TMCZ. Stručné podrobnosti o zařízení viz. tabulka níže.
  - Zařízení může být volitelně umístěno v racku, nebo volně uloženo na k tomuto účelu na určeném rovném, stabilním, suchém a dobře odvětrávaném místě.
  - Vstupní rozhraní TMCZ použije WAN port 1GE.
  - Samotná služba bude Zadavateli předána na RJ-45, LAN port 1GE
  - Požadované napájení pro CPE je 230V/16A

Obr. Cisco C892FSP-K9

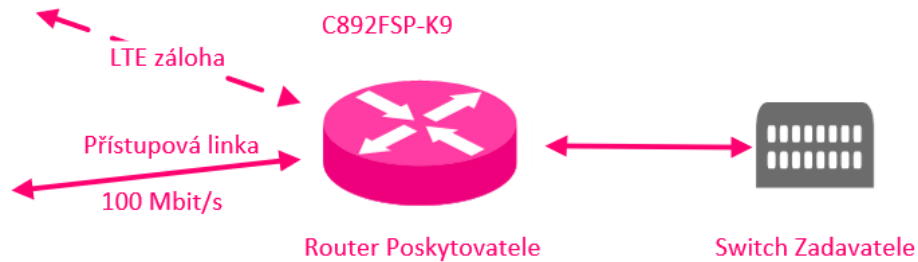


Parametry routeru Cisco C892FSP-K9:

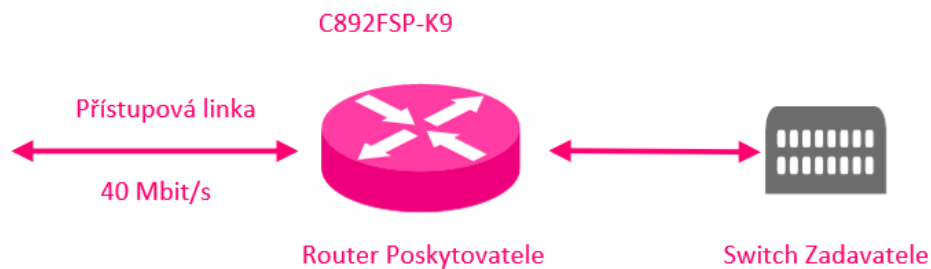
Název produktu	C892FSP-K9
Popis	Cisco 892FSP Gigabit Ethernet security router with SFP
Výrobce	Cisco Systems Inc.
Počty portů	WAN: 1x combo SFP-RJ45 L3 GE (Gi8) WAN: 1x GE LAN: 8x GE
Propustnost VPN QoS [Mbps] 512b packet NDR=non drop rate 2544 imix	200
Propustnost VPN QoS, NAT [Mbps] 512b packet	75
Propustnost IPSEC [Mbps] 512b packet	50
IPv6 ready	ano

- Stručné schéma zapojení kategorie lokality:

- Varianta 1



- Varianta 2



- Objekt kategorie „B“

- Detailní popis řešení přípojky:

- TMCZ zřídí v uvedené lokalitě službu IP VPN s garantovanou symetrickou kapacitou přípojky 200 Mbit/s, vždy se jedná o dedikované linky se zálohou a garancí SLA.
    - Přístupová linka bude realizována pomocí přenosové technologie vyznačené v tabulce Přílohy č. 2. této smlouvy
    - Měsíční SLA služby je TMCZ poskytováno na úrovni 99,99%.
    - Součástí služby je monitoring koncového zařízení a přenosové linky, tedy služba Proaktivní monitoring a Provozní statistiky. Webová platforma pro sledování parametrů a stavů linky bude Zadavateli k dispozici viz. Bod Provozní statistiky a dohled služeb pro koncového zákazníka.
    - Napájení 230V/16A pro koncové zařízení musí být zajištěno Zadavatelem.

- Detailní popis řešení záložní přípojky:

- Záložní přípojka bude realizována prostřednictvím redundantního spoje o symetrické a garantované kapacitě linky 200 Mbit/s.

- Popis CPE, jeho umístění v lokalitě a připojení na infrastrukturu zadavatele:

- Použitá koncová zařízení budou v případě lokalit kategorie “B” od osvědčeného výrobce Cisco řady C1111-8P ve správě a majetku TMCZ. Stručné podrobnosti o zařízení viz. tabulka níže.
    - Obě zařízení budou zapojena v režimu HA (Primary a Secondary CPE) a v případě výpadku jedné přístupové linky či jednoho CPE bude zachována plná dostupnost služby. Mezi CPE bude nastaven HSRP protokol, pro jeho využití je nutná viditelnost routerů přes L2 vrstvu prostřednictvím switchů Zadavatele.

- Zařízení mohou být volitelně umístěna v racku (celkem potřeba max. 13U Zadavatele), nebo volně uložena k tomuto účelu na určeném rovném, stabilním, suchém a dobře odvětrávaném místě.
- Vstupní rozhraní TMCZ použije 1x port GE, vždy po jednom rozhraní daného typu na jednom CPE.
- Samotná služba bude zadavateli předána na každém CPE na jednom RJ-45, LAN portu 1GE
- Napájení 230V/16A pro koncové zařízení musí být zajištěno Zadavatelem.

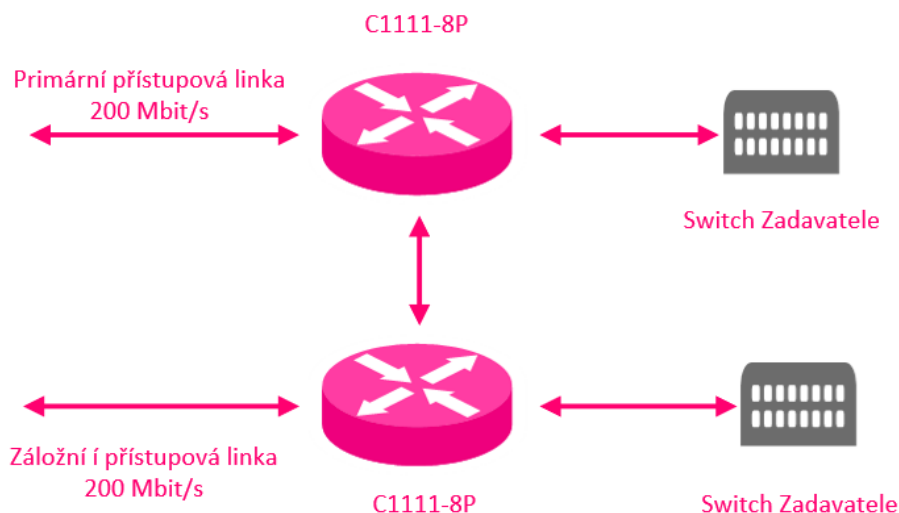
- Obr. Cisco C1111-8P



- Parametry routeru Cisco C1111-8P:

Název produktu	C1111-8P
Popis	Cisco 1100 Series Router ISR 1100 8 Ports Dual GE WAN Ethernet Router
Výrobce	Cisco Systems Inc.
Počet portů	WAN: 1x combo SFP-RJ45 L3 GE (Gi0/0/0) WAN: 1x GE (Gi0/0/1) LAN: 8x GE
Propustnost Internet [Mbps] 512b packet	910
Propustnost VPN QoS [Mbps] 512b packet NDR=non drop rate 2544 imix	850
Propustnost VPN QoS, NAT [Mbps] 512b packet	580
Propustnost IPSEC [Mbps] 512b packet	21/105
IPv6 ready	ano

- Stručné schéma zapojení kategorie lokality:



- Objekt kategorie „C“
  - Detailní popis řešení přípojky:
    - TMCZ zřídí v uvedené lokalitě službu IP VPN s garantovanou symetrickou kapacitou přípojky 1 Gbit/s, jedná se o dedikovanou linku se zálohou a garancí SLA.
    - Primární přístupová linka bude realizována pomocí optické přípojky TMCZ.
    - Měsíční SLA služby je TMCZ poskytováno na úrovni 99,99%.
    - Součástí služby je monitoring koncového zařízení a přenosové linky, tedy služba Proaktivní monitoring a Provozní statistiky. Webová platforma pro sledování parametrů a stavů linky bude Zadavateli k dispozici viz. Bod Provozní statistiky a dohled služeb pro koncového zákazníka.
    - Napájení 230V/16A pro koncové zařízení musí být zajištěno Zadavatelem.
  - Detailní popis řešení záložní přípojky:
    - Záložní linka bude realizována pomocí optické přípojky TMCZ o kapacitě garantovaný a symetrický 1 Gbit/s.
  - Popis CPE, jeho umístění v lokalitě a připojení na infrastrukturu zadavatele:
    - Použitá koncová zařízení budou v případě lokality kategorie “C” od evropského výrobce EKINOPS řady ONE2501 2Gb6T ve správě a majetku TMCZ. Parametry zařízení viz. tabulka níže.
    - Potřebný prostor pro umístění obou CPE spolu s ostatní technologií je cca 13U v prostoru racku Zadavatele.
    - Obě zařízení budou zapojena v režimu HA (Primary a Secondary CPE) a v případě výpadku jedné přístupové linky či jednoho CPE bude zachována plná dostupnost služby. Mezi CPE bude nastaven HSRP protokol, pro jeho využití je nutná viditelnost routerů přes L2 vrstvu prostřednictvím switchů Zadavatele.
    - Vstupní rozhraní TMCZ použije 1x SFP na každém CPE.
    - Samotná služba bude zadavateli předána na 1x GE SFP s 1000-Base-SX transceiverem na každém jednotlivém CPE.
    - Napájení 230V/16A

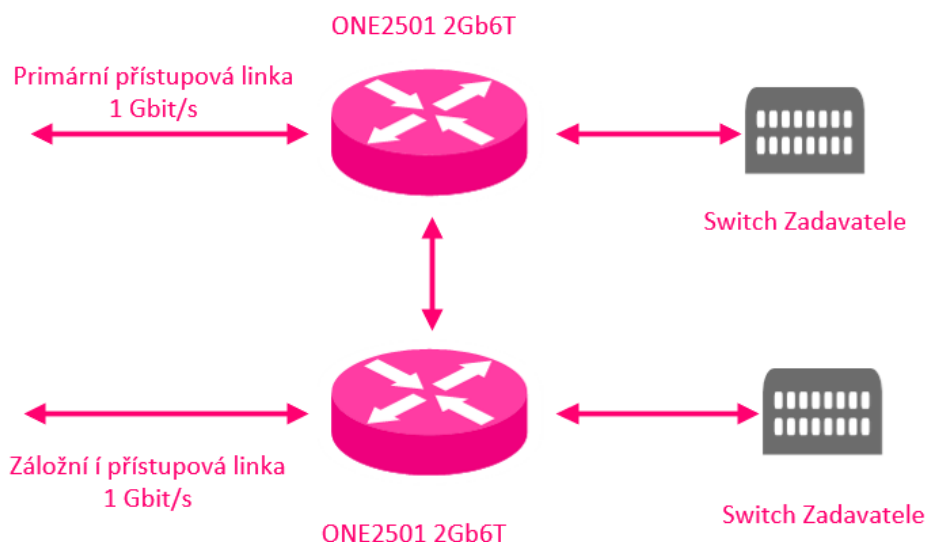
Obr. OneAccesss ONE2501



Parametry routeru ONE2501 2Gb6T:

Název produktu	ONE2501 2Gb6T
Popis	6 x GE (2x dual with SFP)
Výrobce	EKINOPS S.A.
Počet portů	WAN: 2x GE (2xSFP) LAN: 4x GE
Propustnost Internet [Mbps] 512b packet	1000
Propustnost VPN QoS [Mbps] 512b packet NDR=non drop rate 2544 imix	1000
Propustnost VPN QoS, NAT [Mbps] 512b packet	1000
Propustnost IPSEC [Mbps] 512b packet	500
IPv6 ready	ano

- Stručné schéma zapojení kategorie lokality:



#### 5.4 Řešení poruch a způsob komunikace s Poskytovatelem

- Jako centrální místo pro hlášení poruch je určen Service-desk/TDMS TMCZ
  - Service-desk/TDMS TMCZ je:
    - Provozovaný v režimu 24x7x 365
    - Dostupný telefonicky: 800737311 (bezplatná telefonní linka dostupná z ČR) nebo +420603604654 (pro volání ze zahraničních čísel)



- TMCZ tímto potvrzuje, že kapacita operátorů na Service-desku je dostatečná a splňuje požadavky na něj kladené zadavatelem.
  - Dostupný emailem: xxxxxxxxxxxxxx
  - přes portál T-Mobile
- Úrovně technické podpory
  - L1
    - Na základě vzneseného dotazu zákazníka zajišťuje předání informací o stavu řešení. Sdělí tak aktuální stav řešení a následný postup. Průběh řešení a následný postup s odhadovaným časem vyřešení do požadavku průběžně zapisují řešitelé z druhé nebo třetí úrovně podpory L2/L3.
  - L2/L3
    - Vytvořený požadavek je předán řešiteli (druhá a třetí úroveň podpory v rámci Technologické divize), který požadavek zákazníka zpracovává dle sjednaných SLA a s nimi i spojené doby odstranění poruchy.
    - Řešitel, tedy technik z technické divize, komunikuje s technickou kontaktní osobou, uvedenou zákazníkem při nahlášení požadavku, v následujících případech:
      - a) po prvotní analýze nahlášeného incidentu
      - b) při potřebě součinnosti zákazníka na řešení
      - c) při technické konzultaci ohledně postupu řešení
      - d) v případě informování o výjezdu technika, domluvení termínu
      - e) při ověření funkčnosti
    - Poté, co technik ověří funkčnost s kontaktní osobou zákazníka, dojde ze strany L2 (řešitele) k uzavření požadavku.
  - Eskalace
    - Techniky v případě potřeby urgency můžete kontaktovat na telefonním čísle 800 73 73 11 nebo 603 604 654.
  - Plánované odstávky
    - Technická podpora informuje o plánovaných odstávkách projektově zřizovaných služeb a provádí se Zadavatelem případnou komunikaci a koordinaci. Informace jsou zasílány formou e-mailu technické kontaktní osobě, případně jinému uvedenému kontaktu pro hlášení plánovaných prací.
    - Informace jsou sdělovány s předstihem odpovídajícím charakteru a náročnosti dané práce

## 5.5 Popis SLA

- Podrobný popis služby SLA se nachází v příloze č. 14 této smlouvy.

## 5.6 Termín realizace

- Termíny realizace u jednotlivých lokalit jsou uvedeny v tabulce Přílohy č. 2 této smlouvy

## 5.7 Provozní statistiky a dohled služeb pro koncového zákazníka

- TMCZ integruje jím dodávané datové služby IP VPN prostřednictvím služby Provozní statistiky do dohledového nástroje BaseN. Prostřednictvím zákaznického rozhraní „ICT portál“ na adrese <https://ictp.t-mobile.cz> budou mít určení zaměstnanci zadavatele do dohledového nástroje přístup. Řešení BaseN patří do oblasti aplikací určených pro dohled a správu rozsáhlých infrastruktur. Dohledový nástroj BaseN provádí sběr dat o stavu jednotlivých sledovaných zařízení, jejich aktuálním využití a provádí prezentaci naměřených dat v reálném čase. Součástí nástroje jsou rovněž interaktivní grafy, které poskytují vysokou úroveň informací o historických datech, a jenž mohou být využité pro další plánování budoucích potřeb či zpětnou diagnostiku provozních situací na základě historických statistik v plném časovém rozlišení o stavu poskytovaných služeb až 12 měsíců zpětně.

**Příloha č. 3 - Bezpečnostní požadavky a opatření -  
dle přílohy č. 3 zadávací dokumentace**

## **Příloha č. 3 Zadávací dokumentace**

### **Příloha č. 3 Smlouvy**

#### **Bezpečnostní požadavky a opatření**

1. Objednatel byl v srpnu 2021 Národním úřadem pro kybernetickou bezpečnost (dále jen „NÚKIB“) určen jako provozovatel základní služby dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „ZoKB“), ve znění pozdějších předpisů. Objednatel, jakožto povinná osoba dle ZoKB je povinen realizovat celou řadu bezpečnostních opatření, řídit se příslušnou legislativou a provádět činnosti dle nařízení vydávaných NÚKIB. V průběhu plnění smlouvy tak může dojít k situaci, kdy Objednatel bude povinen realizovat bezpečnostní opatření, která mohou mít dopad na odebírané služby, provozované informační systémy a technická zařízení (např. na jejich rozsah, kvalitu, bezpečnost, používané technologie apod.). Pro případ, že takováto situace nastane, zavazují se obě smluvní strany vstoupit v jednání s cílem dosáhnout vzájemné dohody. Pokud by nebylo možné dohody dosáhnout, je Objednatel oprávněn smlouvu ukončit, a to ve lhůtě x měsíců od doručení oznámení o ukončení smlouvy Dodavateli z výše uvedených důvodů.
2. Dodavatel je povinen poskytovat Objednateli součinnost při plnění povinností Objednatele podle ZoKB včetně preventivních aktivit a součinnost při plnění povinností Objednatele vyplývajících z rozhodnutí státních orgánů vykonávajících působnost na úseku kybernetické bezpečnosti. Dodavatel je při poskytování předmětu plnění dle této Smlouvy dále povinen dodržovat veškerá bezpečnostní opatření vyplývající ze ZoKB.
3. Objednatel považuje Dodavatele za významného dodavatele v souladu s vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
4. Dodavatel se zavazuje přijímat, neustále kontrolovat a zvyšovat bezpečnostní opatření nezbytná k zajištění ochrany informací, zejména proti neoprávněnému nebo nahodilému přístupu, neoprávněným přenosům (důvěrnost informací), změnám či podvržení (integrita informací) a zničením nebo ztrátám (dostupnost informací).
5. Dodavatel se zavazuje prokázat, že zavedl a po celou dobu trvání smlouvy udržuje bezpečnostní opatření dle ujednání v této Smlouvě, a to bez zbytečného odkladu po vyžádání ze strany Objednatele. Objednatel má právo nejen v případě bezpečnostního incidentu, provést u Dodavatele kontrolu a audit bezpečnostních opatření souvisejících s plněním Smlouvy. O této kontrole, jejím rozsahu, kontrolujících osobách, bude Objednatel informovat Dodavatele minimálně s předstihem deseti (10) pracovních dnů a Dodavatel nemá právo tuto kontrolu odmítnout.
6. V případě, kdy Dodavatel pro plnění předmětu Smlouvy využívá poddodavatele, je Dodavatel povinen zajistit promítnutí bezpečnostních požadavků uvedených ve Smlouvě i na tyto poddodavatele.
7. Dodavatel se zavazuje při poskytování plnění pro Objednatele dodržovat příslušná ustanovení bezpečnostních politik (včetně relevantních metodik a postupů) předaných

Dodavateli Objednatelem, pokud byl Dodavatel s takovými dokumenty nebo jejich částmi seznámen, a to bez ohledu na způsob, jakým byl s takovou dokumentací Objednatele seznámen (např. školením, protokolárním předáním příslušné dokumentace Dodavateli, elektronickým předáním prostřednictvím e-mailu či datovou schránkou, zřízením přístupu Dodavateli na sdílené úložiště aj.)

8. V případě změn předmětu plnění Smlouvy, procesů, prostředků nebo technologií souvisejících s plněním Smlouvy na straně Dodavatele či jeho partnerů, které mají či mohou mít vliv na bezpečnost informací, je Dodavatel povinen přezkoumávat jejich možné dopady, určovat významné změny a oznamovat je Objednateli. V případě významných změn je povinností Dodavatele zdokumentovat jejich řízení a provést analýzu rizik: Na základě výsledků analýzy rizik Dodavatel přijme opatření za účelem snížení nepříznivých dopadů a aktualizuje bezpečnostní politiku a bezpečnostní dokumentaci. V případě informačních a komunikačních systémů Dodavatel dále zajistí testování změn a jejich dopadů na bezpečnost informací a v případě zjištění, že došlo ke snížení ochrany informací přijme další odpovídající bezpečnostní opatření, případně navrátí informační a komunikační systém do původního stavu.
9. Dodavatel je povinen informovat Objednatele o:
  - jakémkoliv bezpečnostním incidentu, který vznikne v jeho informačním systému (včetně přístupu neoprávněné třetí strany, ztráty dat, poškození integrity dat, zavlečení malwaru a/nebo nestandardního použití informačních systémů používaných pro plnění Smlouvy), a to vždy, kdy takový incident i potenciálně může ovlivnit informační systém, služby, informace nebo data Objednatele
  - Způsobu řízení rizik na straně Dodavatele a o zbytkových rizicích souvisejících s plněním Smlouvy
  - Významné změně ovládání Dodavatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů (dále „zákon o obchodních korporacích“), nebo změně vlastnictví zásadních aktiv
10. Dodavatel je povinen předat Objednateli data a informace o informačních a komunikačních systémech, aktivech Objednatele i data a informace z informačních a komunikačních systémů Objednatele, které má k dispozici v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, do pěti (5) pracovních dní od ukončení platnosti této Smlouvy. Dodavatel dále zruší do tří (3) pracovních dní od ukončení platnosti této Smlouvy, veškeré vzdálené přístupy k informačním systémům Objednatele, které vznikly na základě plnění Smlouvy.
11. Dodavatel při předání Díla předloží Objednateli v rámci předání dat, informací a provozních údajů návrhy pro řízení kontinuity činností a havarijní plány v rozsahu plnění předmětu Smlouvy. Tyto dokumenty budou obsahovat způsoby, jakými lze zajistit obnovu funkcionality po havárii či kybernetickém útoku a příp. popis řešení s omezenou funkcionalitou po období obnovy do plné funkcionality. Nedílnou součástí poskytovaného plnění je zdokumentování všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů formou zpracování bezpečnostní dokumentace. Dodavatel se v rámci poskytovaného plnění pro Objednatele zavazuje předat Objednateli dokumentaci v následujícím rozsahu:
  - strategie obnovy
  - dokumentace skutečného provedení
  - popis autorizačního konceptu a oprávnění
  - zálohovací a archivační postupy
  - instalační a konfigurační postupy

- bezpečností nastavení
12. Dodavatel zajistí, aby předávaná data, informace a provozní údaje byly pro Objednatele v čitelném formátu, systematizované a v případě ukončení Smlouvy použitelné pro přenos do jiných systémů. Za čitelný formát jsou pro účely předávání dat považovány formáty CSV, HTML/XHTML JPEG, PDF, RDF, RTF TXT a XML
  13. V termínu do deseti (10) pracovních dní od ukončení platnosti této Smlouvy je Dodavatel povinen zničit bezpečným způsobem všechna nepotřebná data a informace vzniklé při plnění Smlouvy, které má k dispozici v elektronické nebo listinné formě, vypracovat protokol o zničení těchto dat a informací a tento protokol předat do patnácti (15) pracovních dní Objednateli. Povinnost bezpečně zničit data a informace se vztahuje i na jejich případné kopie. Dále je Dodavatel povinen bezpečně zničit i data, která vznikla na straně Dodavatele, či jeho smluvních partnerů, v průběhu plnění Smlouvy (např. logy událostí, monitoring provozu apod.), a to vyjma těch dat a informací, které je na základě jiné právní povinnosti povinen po určitou dobu uchovávat. Takováto data a informace Dodavatel bezpečným způsobem zničí v okamžiku, kdy jejich uchování již nebude nezbytné.
  14. V případě, kdy dojde ke změně kontroly nad Dodavatelem dle § 71 a násl. zákona o obchodních korporacích, či ekvivalentním postavení, nebo změny kontroly nad zásadními aktivy využívanými Dodavatelem k plnění podle smlouvy, má Objednatel právo odstoupit od Smlouvy s okamžitými účinky ke dni doručení odstoupení od smlouvy Dodavateli.



## Příloha č.

### **Compliance doložka do smluv s dodavateli/obchodními partnery (textace smluvních ujednání):**

- 1) Smluvní strany se zavazují jednat takovým způsobem a přijmout taková opatření, aby nevzniklo při plnění této Smlouvy podezření ze spáchání trestného činu, nebo aby trestný čin nebyl spáchán. To shodně platí pro všechny formy účastenství na trestném činu nebo stádia trestného činu. Povinnost se vztahuje na trestné činy přičitatelné právnické osobě dle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů, jako i na trestné činy fyzických osob dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, případně i na zahájení trestního stíhání proti kterékoliv smluvní straně včetně jejich zaměstnanců podle zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád), ve znění pozdějších předpisů.
- 2) Smluvní strany se zavazují si neprodleně vzájemně oznámit důvodné podezření ohledně možného naplnění skutkové podstaty některého z trestných činů spáchaných v souvislosti s plněním této Smlouvy, především trestného činu přijetí úplatku, nepřímého úplatkářství nebo podplacení, a to bez ohledu na splnění případné zákonné oznamovací povinnosti a nad její rámec. Smluvní strany se dále zavazují k takové informaci přistupovat jako k důvěrné, s výjimkou komunikace s orgány činnými v trestním řízení.
- 3) Dodavatel se seznámil se zásadami, hodnotami a cíli Etického kodexu TSK, které jsou dostupné pod odkazem <https://www.tsk-praha.cz/wps/portal/root/o-spolecnosti/o-spolecnosti-TSK-Praha>. Na základě toho prohlašuje, že má (i) zpracován vlastní etický kodex ve stejném rozsahu, který pokrývá totožné oblasti a zajišťuje tytéž hodnoty a standardy chování, jaké vyznává TSK; dodavatel dále akceptuje, že v případě odlišné úpravy převezme v dílčích záležitostech Etický kodex TSK, nebo (ii) přijímá Etický kodex TSK pro účely plnění této Smlouvy za vlastní a bude jeho prostřednictvím zajišťovat dodržování těchto hodnot a standardů chování, jaké vyznává TSK. Dodavatel bere na vědomí, že naposledy popsané hodnoty a standardy chování vychází mimo jiné i z normy ISO 37001:2016.
- 4) Dodavatel se zavazuje umožnit TSK kontrolu a porovnání obou etických kodexů (na straně TSK a na straně dodavatele), případně prokázat, že přijal za svůj Etický kodex TSK, podle toho, která varianta dle čl. 3) výše nastala. Kontrola dle předchozí věty zahrnuje zejména, nikoliv však výlučně, předložení etického kodexu, příp. dalších compliance dokumentů dodavatele, do kterých bude mít TSK právo nahlížet a pořizovat si jejich kopie.
- 5) Dodavatel bere výslovně na vědomí a souhlasí, že TSK je v odůvodněných případech oprávněno kontrolovat dodržování povinností vyplývajících z Etického kodexu na straně dodavatele. Má se za to, že odůvodněným případem je jakékoliv zjištění, které TSK učiní na základě vlastní činnosti, z veřejně dostupných zdrojů, nebo i na podnět zvenčí od třetích osob, které se týkají dodavatele a/nebo situací s vyšší mírou korupčního rizika. V případě pochybností, jedná-li se o odůvodněný případ, je rozhodující názor TSK. Prověřované skutečnosti však nesmí být zjevně bezpředmětné (např. účelově vyvolaná tendenční publicita vůči dodavateli, udání směřující vůči dodavateli, které vychází z porušení dobrých mravů, msty, závisti či jiných nízkých pohnutek atd.). Poskytnutí součinnosti dodavatele k realizaci kontroly vykonávané TSK zahrnuje zejména, nikoliv však výlučně, písemné či ústní vyjádření dodavatele k předmětné záležitosti. V případě vyšší míry korupčního rizika spojeného s předmětem této





smlouvy nebo osobou dodavatele je možné požadovat prokázání implementace/existence opatření srovnatelných se standardy normy ISO 37001:2016. Dodavatel je oprávněn v rámci splnění požadavku na poskytnutí součinnosti předložit libovolné důkazní prostředky.

- 6) V případě, že dodavatel poruší čl. 3) této doložky ke Smlouvě, který spočívá v harmonizaci vlastního etického kodexu dodavatele dle Etického kodexu TSK, nebo převzetí Etického kodexu TSK dodavatelem v plném rozsahu, zavazuje se dodavatel uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý, byť i započatý den, po který je v předmětné záležitosti v prodlení, a to až do okamžiku splnění jeho povinnosti.
- 7) V případě, že dodavatel poruší čl. 4) této doložky ke Smlouvě, který spočívá v umožnění kontroly splnění harmonizace etických kodexů, nebo převzetí Etického kodexu TSK dodavatelem v plném rozsahu, zavazuje se uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý, byť i započatý den, po který je v předmětné náležitosti v prodlení, a to až do okamžiku splnění jeho povinnosti.
- 8) V případě, že dodavatel poruší čl. 5) této doložky ke Smlouvě, tj. nebude při poskytování plnění a spolupráci s TSK respektovat zásady a hodnoty vyplývající z Etického kodexu TSK (bez ohledu na to, v jaké formě je přijal), nebo neposkytne TSK součinnost k prověření konkrétního zjištění/oznámení, zavazuje se uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý, byť i započatý den prodlení, po který porušení konkrétní povinnosti trvalo, a to až do okamžiku odstranění tohoto závadného stavu. Bude-li se zjištění/oznámení týkat skutečností s vyšší mírou korupčního rizika, zvyšuje se smluvní pokuta dle předchozí věty na dvojnásobek.
- 9) Sankce uložené dle čl. 6 až 8 této doložky ke Smlouvě mezi sebou lze počítat, a to až do chvíle splnění povinností dodavatele, kterou zajišťují, nebo do zániku Smlouvy odstoupením ze strany TSK. Součet sankcí však nesmí ve svém souhrnu překročit jednu třetinu (1/3) hodnoty Smlouvy.
- 10) V případě, že dodavatel bude své povinnosti dle čl. 3) až 5) této doložky ke Smlouvě porušovat závažně, dlouhodobě nebo opakovaně, je TSK oprávněno odstoupit od Smlouvy bez dalšího. Závažným porušováním se rozumí naplnění skutkové podstaty korupčního, nebo i jiného trestného činu dodavatelem (bez ohledu na to, byl-li už za něj pravomocně odsouzen), případně i jiné zcela bezohledné jednání rozporné se zásadami a hodnotami Etického kodexu TSK. Dlouhodobým porušováním povinností dle této doložky ke Smlouvě se rozumí nesplnění konkrétní povinnosti v trvání nejméně 30 kalendářních dnů, a pokud by šlo o skutečnosti s vyšší mírou korupčního rizika, tak nejméně 15 kalendářních dnů. Opakovaným porušováním povinností dle této doložky ke Smlouvě se rozumí nesplnění konkrétní povinnosti v nejméně třech paralelních případech, a pokud by šlo o skutečnosti s vyšší mírou korupčního rizika, tak ve dvou paralelních případech. Právo na uhrazení smluvní pokuty ve prospěch TSK nebo právo náhrady škody způsobené TSK tímto není jakkoliv dotčeno.
- 11) Smluvní strany se zavazují a prohlašují, že splňují a budou splňovat po celou dobu trvání Smlouvy, jejíž nedílnou součástí je tato doložka, veškerá kritéria, standardy chování a hodnoty, které ve svém souhrnu vyplývají z Etického kodexu této společnosti.



Příloha č.

**Protikorupční doložka do smluv s dodavateli/obchodními partnery (textace smluvních ujednání):**

- 1) Smluvní strany se dohodly, že při plnění této Smlouvy budou vždy postupovat čestně a transparentně a potvrzují, že takto jednaly i v průběhu zadávacího řízení / vyjednávání o Smlouvě, resp. že takto budou jednat po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- 2) Smluvní strany shodně prohlašují, že neposkytnout, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu ani neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného, a že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí neoprávněné výhody třetím stranám, ani je nepřijmou nebo nevyžadují.
- 3) V této souvislosti se smluvní strany zavazují neprodleně oznámit důvodné podezření ohledně možného jednání, které je v rozporu se zásadami podle této doložky ke Smlouvě a mohlo by souviset s uzavřením této Smlouvy nebo jejím plněním.



# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI T-MOBILE CZECH REPUBLIC a.s.

(dále jen „Podmínky“)

## 1. Úvodní ustanovení

Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČO 64949681 (dále jen „Operátor“) jako poskytovatele služeb elektronických komunikací a služeb souvisejících (dále souhrnně jako „Služby“) a Vaše práva a povinnosti jakožto účastníka, resp. uživatele těchto Služeb (dále také jako „Účastník“) prostřednictvím mobilní sítě (dále jen „mobilní Služby“) či pevné sítě (dále jen „pevné Služby“), které jsou poskytovány pod obchodní značkou T-Mobile, a to na základě účastnické smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a služeb souvisejících (dále také jako „Účastnická smlouva“) či jiné smlouvy (oba tyto typy smluv souhrnně dále jako „Smlouva“).

Operátor Služby poskytuje zejména ve formě tarifů s měsíčním Vyúčtováním (dále též jako „paušální Služby“) nebo v režimu předplacených Služeb, a to prostřednictvím SIM karty v podobě fyzické či elektronické SIM karty (dále také jako „eSIM karta“).

## 2. Předmluvní informace, Shrnutí smlouvy, Smlouva

### 2.1 Uzavření Smlouvy

**Smlouvu můžete** dle aktuálních pravidel a podmínek Operátora uzavřít zejména vyplněním formuláře Operátora označeného zpravidla jako „Účastnická smlouva“ či „Smlouva“ nebo jiného obdobného smluvního dokumentu (dále souhrnně jen jako „Formulář“), a to:

- osobně** v sídle Operátora či v T-Mobile prodejně nebo za účasti obchodního zástupce Operátora;
- na internetových stránkách** Operátora [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) (dále jen „Web“);
- v mobilní aplikaci Můj T-Mobile** (dále jen „Aplikace“), nebo
- prostřednictvím zákaznického centra **Operátora** (dále jen „Zákaznické centrum“).

**Máte-li ze Zákona právo na poskytnutí informací o smlouvě a službách před uzavřením Účastnické smlouvy, pak, je-li to technicky možné, je obdržíte před jejím uzavřením od Operátora.** Konkrétní nastavení Účastnické smlouvy je obsaženo v jejím shrnutí (dále jako „Shrnutí smlouvy“), které společně s podmínkami Služby a platnými Ceníky služeb (dále též společně jako „Předmluvní informace“) tvoří nedílnou součást Účastnické smlouvy. Předmluvní informace spolu se Shrnutím smlouvy jsou poskytovány ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a v souladu s dalšími platnými právními předpi-

sy (shora i dále společně jen jako „Zákon“). Předmluvní informace jsou k dispozici na internetových stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) (sekce Podpora, Dokumenty ke stažení). Není-li technicky možné Vám informace dle tohoto odstavce zaslat před vlastním uzavřením Účastnické smlouvy, je Účastnická smlouva účinná prvním využitím Služby.

Shrnutí smlouvy s odkazem na Předmluvní informace je zasíláno v případě předplacené Služby prostřednictvím SMS či Vámi poskytnutého e-mailu; v případě paušálních Služeb prostřednictvím e-mailu uvedeného v Účastnické smlouvě či jiné smluvní dokumentaci.

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

V případě uzavření Smlouvy prostřednictvím Webu nebo v Aplikaci postupujte dle instrukcí na Webu, resp. v Aplikaci, a vyplňte do Formuláře všechny požadované údaje. Uzavření Smlouvy těmito způsoby se rovněž řídí Obchodními podmínkami zásilkového prodeje.

Prostřednictvím Zákaznického centra či v Aplikaci můžete uzavřít Smlouvu pouze v případě, uzavřel/a-li jste již s Operátorem dříve jinou Smlouvu prostřednictvím Formuláře, nedohodně-li se s Vámi Operátor jinak.

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

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

O uzavření Účastnické smlouvy Vás bude Operátor rovněž informovat prostřednictvím Vašeho zákaznického účtu Můj T-Mobile nebo Moje firma na Webu (dále jako „Samoobsluha“) ve schránce T-Box (dále jen „schránka T-Box“), máte-li účet Můj T-Mobile / Moje firma zřízen. Potvrzení Smlouvy nemá charakter potvrzujícího obchodního dopisu a Operá-



tor Vás současně upozorňuje, že nebude přihlížet k žádnému Vašemu potvrzení o uzavření Smlouvy, které byste mu zaslal/a, tj. takové potvrzení nemá vliv na obsah Smlouvy.

**Kvůli případnému pozdějšímu prokázání Vaší identifikace při uzavření Smlouvy udělujete Operátorovi souhlas s tím, aby si z Vašich předložených dokumentů kopíroval údaje nutné k Vaší identifikaci (v případě nesouhlasu s kopírováním si je Operátor opíše) a tyto údaje archivoval. Obdobné platí v případě, že dokládáte změnu těchto údajů.**

## 2.2 Obsah Smlouvy

Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v:

- (i) oboustranně akceptovaném Formuláři nebo v obsahu hovoru při telefonickém uzavření Smlouvy a Shrnutí smlouvy;
- (ii) podmínkách zvláštních nabídek nebo podmínkách sjednaných v Smlouvě;
- (iii) podmínkách Vámi zvolených konkrétních Služeb;
- (iv) platných cenících Služeb (shora i dále jen jako „Ceník služeb“);
- (v) Podmínkách zpracovávání 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 přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, a to, pokud se s Vámi nedohodne jinak, v případě mobilní Služby maximálně do 7 dnů a v případě pevné Služby maximálně do 30 dnů.

**Dnem aktivace Služby se stává Smlouva účinnou.** Vyžaduje-li však Zákon pro nabytí účinnosti Smlouvy splnění další podmínky, nabývá Smlouva účinnosti dnem, kdy je Služba aktivní a Zákonem vyžadovaná podmínka je splněna. Pokud Vám zašleme Shrnutí smlouvy po uzavření či změně Smlouvy, považuje se za potvrzení souhlasu se Smlouvou první využití sjednané Služby učiněné po odeslání Shrnutí smlouvy ze strany Operátora na vámi uvedené kontaktní údaje.

## 2.4 Doba trvání Smlouvy

**Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou.** Doba trvání Smlouvy je zpravidla uvedena ve Formuláři. Nepotvrďte-li Operátorovi, že chcete ukončit Smlouvu k datu, kdy má uplynout sjednaná doba jejího trvání, automaticky se doba trvání Smlouvy změní na dobu neurčitou.

Doba určitá Vaší Smlouvy se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou Vám bylo poskytován Služeb přerušeno

nebo omezeno; např. z důvodu neplacení (dále též společně jako „suspendace“).

## 2.5 Změna Smlouvy

Návrh na změnu Smlouvy jste oprávněn/a předložit prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa Operátora, není-li stanoveno v obchodních podmínkách konkrétní Služby jinak. Budou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny (i technické a procesní), Operátor změnu provede co nejdříve, nejpozději od počátku zúčtovacího období nejbližší následujícího po okamžiku, kdy obdržel Váš návrh na změnu. Nebudou-li všechny uvedené podmínky splněny, 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 Smlouvy Vás informujeme i např. prostřednictvím schránky T-Box či SMS nebo e-mailem.

O změně Vašich údajů uvedených ve Smlouvě se zavazujete informovat Operátora vždy do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně doložit doklad, který ji osvědčuje. Operátor plní své povinnosti vždy na kontaktní údaje, které o Vás aktuálně eviduje.

Operátor je oprávněn jednostranně měnit Smlouvu z důvodů

- (i) inflace;
- (ii) vývoje nových technologií;
- (iii) zkvalitnění sítě či Služeb;
- (iv) zavádění nových Služeb;
- (v) změn nebo rušení stávajících Služeb;
- (vi) změn podmínek na trhu elektronických komunikací.

Operátor je oprávněn měnit již uzavřenou Smlouvu v části týkající se

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



Operátor se zavazuje zveřejňovat informace o změnách Smlouvy zejména prostřednictvím Webu, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů.

**Změnu Smlouvy Vám oznámí Operátor zpravidla jeden měsíc přede dnem nabytí účinnosti této změny také prostřednictvím informačního textu** (dále jako „infotext“) **na Vyúčtování služeb.** Není-li však možné oznámit změnu prostřednictvím infotextu na Vyúčtování, odešle Vám Operátor infotext prostřednictvím SMS, případně e-mailu, nebo Vám jej zašle do schránky T-Box. V případě, že využíváte předplacenou Službu či Služby v průběhu omezení Služeb, infotext Vám Operátor zašle prostřednictvím SMS.

## 2.6 Ukončení Smlouvy

Smlouva zaniká dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí Účastníka nebo zánikem Účastníka či Operátora bez právního nástupce, případně z jiných důvodů stanovených Zákonem.

### 2.6.1 Ukončení Smlouvy ze strany Operátora

věd s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení na Vaši adresu nebo doručení do schránky T-Box, máte-li jej zřízen (v takovém případě podle toho, co nastane později), v následujících případech:

- (i) pokud jste ve lhůtě splatnosti nezaplátil/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 (ii) až (iv) níže;
- (iv) pokud je vůči Vám vedeno insolvenční řízení;
- (v) je-li vůči Vaší osobě nařízena exekuce.

V případě výpovědi Smlouvy z důvodů pod č. (i) a (ii), pokud jste si v průběhu doby od omezení nebo přerušování mobilních Služeb s převodem na předplacenou Službu do uplynutí výpovědní doby dobil/a kredit, převede Operátor Vaši SIM kartu ke dni uplynutí výpovědní doby do režimu předplacených Služeb. V případě pevných Služeb nebo nedobijete-li si kredit dle předchozí věty, dojde ukončení poskytování Služeb ke dni uplynutí výpovědní doby.

V případě výpovědi Smlouvy z důvodů podle č. (iv) a (v) převede Operátor ke dni uplynutí výpovědní doby Vaši SIM kartu k mobilní Službě do režimu předplacených Služeb a poskytování pevných Služeb ukončí, pokud se s Operátorem nedohodnete jinak.

V případě výpovědi Smlouvy z důvodu podle č. (iii) Operátor postupuje dle toho, k jakému případu uvedeného v čl. 3.4 bod (ii) až (iv) došlo, a buď ukončí poskytování Služeb okamžitě či ke dni uplynutí výpovědní doby, nebo Vaši SIM kartu k mobilní Službě převede do režimu

mu předplacených Služeb, nedohodnete-li se s Operátorem jinak. O konkrétním postupu Vás bude Operátor informovat.

Operátor může také odstoupit od Smlouvy, a to v případě, že dojde k pravomocnému prohlášení konkurzu na Váš majetek, neuhradíte-li požadovanou zálohu dle čl. 4.4 či porušíte-li podstatným způsobem Smlouvu.

### 2.6.2 Ukončení Smlouvy z Vaší strany

**Smlouvu sjednanou na dobu neurčitou můžete ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů** ode dne doručení výpovědi Operátorovi.

**Smlouvu sjednanou na dobu určitou můžete ukončit:**

- (i) potvrzením, že chcete Smlouvu ukončit **k datu uplynutí sjednané doby jejího trvání**, a to doručením Operátorovi minimálně 20 dnů před datem uplynutí sjednané doby trvání Smlouvy;
- (ii) **výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů** ode dne doručení výpovědi Operátorovi, nedohodnete-li se s Operátorem jinak;
- (iii) stanoví-li tak Zákon (dle podmínek Zákonem stanovených).

Potvrzení dle 2.6.2 (i) a výpovědi pošlete v písemné formě, a to na adresu T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4 nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na Webu, na adresu [info@t-mobile.cz](mailto:info@t-mobile.cz) či se dostavte do jakékoliv T-Mobile prodejny.

### 2.6.3 Ukončení Účastnické smlouvy z důvodu přenesení čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu

V případě, že v souladu s Obchodními podmínkami přenesení čísla požádáte o přenesení svého čísla do jiné odpovídající sítě jiného poskytovatele, končí Účastnická smlouva k tomuto telefonnímu číslu dnem jeho přenesení, nestanoví-li Zákon jiný den.

V případě, že v souladu s Podmínkami změny poskytovatele služby přístupu k internetu požádáte o změnu poskytovatele Služby přístupu k internetu, končí Účastnická smlouva k této Službě dnem, kdy byla dokončena změna poskytovatele, nestanoví-li zákon den jiný.

### 2.6.4 Společná ustanovení

Smlouvu sjednanou na dobu určitou můžete ukončit bez sankce (např. doplatek zbývajících měsíčních paušálů), vyplývá-li vám toto právo ze Zákona, vždy jste však povinen/povinna zaplatit úhradu, kterou si s Vámi ve Smlouvě Operátor sjednal (např. finanční vypořádání či cenové vyrovnání, vrácení podmíněně slevy apod.).

I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají jejím ukončením zanik-





nout, např. povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady.

Při ukončení Smlouvy jste povinen/povinna vrátit bez zbytečného prodlení Operátorovi vše, co je jeho vlastnictvím.

### 3. Služby

#### 3.1 Úvodní ustanovení

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

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

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

Operátor zajistí pro uživatele všechna nezbytná práva k běžnému užívání softwaru na SIM kartě, přičemž licenční poplatky jsou zahrnuty v ceně poskytované Služby. 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 úplatu třetím osobám ani poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Operátora.

Operátor Vám poskytuje Služby v kvalitě, která je uvedena v podmínkách jednotlivých Služeb nebo Ceníku Služeb.

#### 3.2 Některé typy Služeb

##### 3.2.1 Základní Služby

Operátor poskytuje na území České republiky následující základní Služby:

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

##### 3.2.2 Další Služby a doplňkové Služby

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

##### 3.2.3 Služby třetích stran a Mobilní platby

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

Seznam zprostředkovatelů Služeb třetích stran je uveden na <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/zprostredkovatele-mobilnich-plateb>.

Aktuální podmínky čerpání Služeb třetích stran jsou popsány v příslušném Kodexu dané služby uvedeném na <http://www.platmobilem.cz/kodexy-služeb>.

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

Dohodnete-li se s Operátorem při uzavření či během trvání Účastnické smlouvy na poskytování a aktivaci některé z Mobilních plateb, dochází současně s tím k uzavření rámcové smlouvy o poskytování Mobilních plateb.

Mobilními platbami lze zaplatit za zboží či služby nebo za vstupenky, jízdenky či poskytnout charitativní dar (vždy v souladu s podmínkami stanovenými Operátorem a poskytovateli Služeb třetích stran), které jsou dodány do elektronického komunikačního zařízení a užívány jeho prostřednictvím (např. herní aplikace) nebo dodány nebo užívány mimo elektronické komunikační zařízení (např. SMS jízdenky, vstupenky).

##### 3.3 Předplacená Služba

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

Smlouvu na předplacenou Službu uzavřete okamžikem prvního úspěšně uskutečněného hovoru, a to na dobu neurčitou. Anonymní předplacenou Službu můžete převést na jinou osobu. Tuto osobu musíte seznámit se Smlouvou a předat jí vše potřebné, co k využívání Služby dle Smlouvy potřebuje, zejména SIM kartu s bezpečnostními kódy nebo SIM kartu a originál dopisu obsahujícího bezpečnostní

kódy, příp. nosič obsahující bezpečnostní kódy (dále jen „průvodní dopis, příp. nosič“). Třetí osoba se stane Účastníkem okamžikem převzetí předplacené SIM karty. Operátor je oprávněn považovat za Účastníka osobu, která se prokáže průvodním dopisem, příp. nosičem či obalem SIM karty s bezpečnostními kódy.

Chcete-li využít předplacené Služby, nejprve musí být složena finanční částka určená k čerpání Služeb (dále jen „kredit“). Způsoby složení kreditu (dále jen „Dobítí“) jsou uvedeny na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) (sekce Volání – Předplacená karta – Dobítí kredit). Operátor po provedení Dobítí navýší kredit Vaší předplacené Služby o složenou finanční částku a následně z tohoto kreditu strhává částky za využití Služby (vč. Služeb třetích stran a Mobilních plateb). Kredit musíte využít ve lhůtě 12 měsíců od posledního Dobítí či aktivace předplacené Služby. Vykáže-li Vámi užívaná předplacená Služba záporný kredit, jste povinen/povinna bezodkladně provést Dobítí a dluh vyrovnat. O proplacení nevyčerpaného kreditu můžete požádat do 1 měsíce ode dne ukončení Smlouvy, jinak toto právo zaniká. 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. Smlouva na předplacenou Službu zaniká z důvodů uvedených v čl. 2.6 a rovněž v případě, že není provedeno Dobítí ve lhůtě 12 měsíců od posledního Dobítí či aktivace předplacené Služby.

### 3.4 Omezení a přerušení poskytování Služeb

Operátor Vám je oprávněn okamžitě omezit (blokovat rizikové služby jako např. volání na audiotextová čísla, prémiové SMS, roaming apod.) či přerušit (zamezit čerpání veškerých odchozích Služeb jako např. volání, SMS, čerpání dat aj.) poskytování Služeb v následujících případech:

- (i) neuhradíte-li řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní lhůtě, kterou Operátor stanoví;
- (ii) vznikne-li podezření, že jste uzavřel/a Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužíváte Služby;
- (iii) porušujete-li podstatně podmínky Smlouvy (zejména užíváte-li neschválená zařízení či jinak ohrožujete provoz sítě, uskutečňujete-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesíláte-li nevyžádané či reklamní zprávy atp.);
- (iv) nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Vám mohl Operátor poskytovat Služby, či je-li vůči Vám vedeno insolvenční řízení;
- (v) dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše Vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo); o této skutečnosti Vás Operátor informuje SMS zprávou či jiným vhodným způsobem; tímto způsobem se Vás Operátor

snaží chránit před možným zneužitím Služby, a proto je oprávněn zvolené opatření aplikovat i na jiné Služby a SIM karty než ty, u nichž se problém objevil;

- (vi) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb;
- (vii) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu;
- (viii) na základě Zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

Pokud složíte mimořádnou zálohu (viz důvody dle čl. 4.4 (iv)), bude Vám poskytování přerušovaných či omezených Služeb bez zbytečného odkladu obnoveno. Při omezení či přerušení mobilních Služeb mohou být Vaše paušální Služby poskytovány formou předplacených Služeb.

### 3.5 Výměna SIM karty

Typ SIM karty potřebný pro využití Služby je závislý na typu Vaší Služby a Vašeho Koncového zařízení. V případě potřeby máte možnost požádat o výměnu SIM karty na potřebný typ. Je-li nutnost výměny způsobena změnou technologie pro užívání Služby či z jiného důvodu na straně Operátora, je výměna SIM karty zdarma. V jiných případech může být zpoplatněna dle platného Ceníku služeb v části Doplnkové služby.

Vezměte prosím na vědomí, že v některých případech můžete být vyzván/a k aktualizaci softwaru (SW) na své SIM kartě zpravidla prostřednictvím odkazu zaslání formou SMS nebo přímo k výměně SIM karty k Vaší Službě, a to například z důvodu využití modernějších technologií a sítě. V případě, že tuto změnu SW nebo SIM karty neprovedete, nemůže Vám Operátor zaručit poskytování Služeb ve sjednané a Zákonem požadované kvalitě.

## 4. Cena, zálohy a platební podmínky

### 4.1 Ceny a účtování Služeb

Ceny za poskytnuté Služby Vám Operátor účtuje dle platných Ceníků služeb a Vy jste je povinen/povinna řádně a včas hradit. Ceny za Služby Vám Operátor začne účtovat dnem aktivace zvolené Služby, případně od data účinnosti Smlouvy či účinnosti její změny, dojde-li k účinnosti Smlouvy či její změně později než k aktivaci Služby. Ceny za Služby třetích stran Vám Operátor účtuje dle podmínek stanovených pro příslušnou Službu třetí strany. Ceny Služeb, jejichž účelem není jen zajištění elektronické komunikace (tedy Služby s přidanou hodnotou), se liší od cen základních Služeb.

### 4.2 Vyúčtování paušálních Služeb a jeho úhrada

Vždy po skončení zúčtovacího období Vám Operátor vystaví Vyúčtování s náležitostí daňového dokladu (shora i dále jako „Vyúčtování“ či „Faktura“), které obsahuje cenu



poskytnutých Služeb (vč. Služeb třetích stran a Mobilních plateb) a jiné částky, na které má Operátor nárok (např. zálohy, splátky za zakoupené zařízení, nájemné za pronájem zařízení, finanční vypořádání či náklady na vymáhání). Operátor je Vám oprávněn nastavit (a to i v průběhu trvání Smlouvy) způsob účtování Služeb tak, že ve Vyúčtování bude účtována cena za pravidelný měsíční paušál či paušály za následující zúčtovací období, nikoliv za zúčtovací období uplynulé; ostatní ceny za poskytnuté Služby se vyúčtují dle předchozí věty.

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

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

**Vyúčtované částky musíte uhradit na bankovní účet Operátora uvedený na Vyúčtování, a to (není-li na Vyúčtování jiná lhůta) do 14 dnů od vystavení Vyúčtování.** Splatnost Vyúčtování dle předchozí věty se uplatní i pro Vyúčtování Služeb poskytnutých Vám dle Účastnických smluv uzavřených před 1. 9. 2017, jsou-li Vám tyto Služby účtovány v jednom Vyúčtování společně se Službami poskytovanými dle Smlouvy uzavřené po 1. 1. 2022. Neoznačíte-li platbu číslem Vyúčtování, které hradíte, ale jednotným variabilním symbolem pro platby (který je vždy uveden ve Vyúčtování) nebo platbu nijak neoznačíte (a Operátor ji i přesto identifikuje), použijí se pravidla pro pořadí úhrady pohledávek dle čl. 4.3 níže.

Operátor Vás upozorní, pokud neuhradíte Vyúčtování řádně a včas, a stanoví Vám náhradní lhůtu k úhradě Vyúčtování, která nebude kratší než jeden týden, přičemž za prokazatelné upozornění je považována také SMS. Operátor je oprávněn tuto SMS odeslat na telefonní číslo, kterého se dlužné Vyúčtování týká, nebo na číslo, které je uvedeno jako kontaktní v systému Operátora, či na kontaktní e-mail evidovaný v systému Operátora.

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 neobdržel/a Vyúčtování ani více než po 40 dnech od doručení posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace 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 vyčerpa-

ných Služeb Vám na základě Vaší žádosti vyhotoví Operátor za cenu uvedenou v platném Ceníku služeb, a to pokud jej má mít dle Zákona k dispozici.

**4.3** Započtení a pořadí úhrady pohledávek  
Operátor použije uhrazenou částku nejprve na úhradu nejstaršího splatného dluhu, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, následně na úhradu splátek poskytnutých úvěrů, poté na úhradu Služeb třetích stran, dále na úhradu sjednaných splátek na 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 nebo Vás Operátor neinformuje o jiném pořadí započtení. Stejným způsobem je Operátor oprávněn použít Vámi složenou zálohu, Váš přeplatek nebo jakoukoliv jinou finanční částku. Není-li třeba tuto částku takto použít, vrátí Vám Operátor takovou finanční částku snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování.

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

**4.4** Zálohy  
Operátor je oprávněn po Vás žádat složení zálohy pouze v případech hrozícího finančního rizika nebo z jiného vážného důvodu. V případě neuhrazení požadované zálohy je Operátor oprávněn odmítnout s Vámi uzavřít Smlouvu, odstoupit od již uzavřené Smlouvy, neprovést navrženou změnu Smlouvy či Vám omezit nebo přerušit poskytování Služeb.

Operátor může vybírat následující zálohy:

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

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 projevily události, jež byly důvodem mimořádné zálohy, v případě zálohy ad (iv).

## 5. Sít' a pokrytí

Operátor se zavazuje provádět opravy a úpravy sítě a její údržbu 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 projevovat dočasným snížením dostupnosti Služeb, o čemž bude Operátor zákazníky přiměřeným způsobem a bez zbytečného odkladu informovat.

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

## 6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb

### 6.1 Opatření proti zneužití Služeb

Operátor je oprávněn provést změnu Vašeho nastavení SIM karty, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez Vašeho souhlasu v případě, že je toto opatření ve Vaš prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby). Přijměte prosím veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla pro komunikaci s Operátorem, do Aplikace nebo do Samoobsluhy či bezpečnostní kódy) a nesděluje je třetí osobě. 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 ve dvouhodinové lhůtě opatření dle předchozí věty, odpovídá za újmu, která Vám v důsledku nesplnění této povinnosti vznikla. Za ostatní újmy vzniklé v důsledku ztráty, odcizení či zneužití Vaší SIM karty nebo kterékoliv Vaší Služby nebo Vašich bezpečnostních prvků však odpovídáte Vy.

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

### 6.2 Odpovědnost za újmu

Mějte prosím na paměti, že odpovídáte za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým jste umožnil/a užívat Služby.

Odpovídáte rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že jste nevyužil/a možnosti jejich zabezpečení.

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

Pokud jste mohl/a Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Operátora nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, je Operátor povinen přiměřeně snížit cenu Služby nebo po dohodě s Vámi zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. V případě závad zajistí Operátor rovněž odstranění závady. V těchto případech nemáte právo na náhradu újmy. Úhrnná předvídatelná újma, která by Vám mohla vzniknout jako následek porušení povinností Operátorem, může činit maximálně částku 120 000 Kč. Právo na náhradu újmy Operátor uspokojí snížením částky k úhradě v následujících Vyúčtováních. Jiným způsobem Operátor právo na náhradu újmy uspokojí pouze na základě Vaší písemné výzvy. Nedohodně-li se s Vámi Operátor jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost Operátora nahradit Vám újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat. Jsou-li sjednány smluvní pokuty, právo Operátora domáhat se náhrady újmy není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

## 7. Reklamac

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

Reklamac poskytnutých Služeb třetích stran či Mobilních plateb můžete uplatnit u poskytovatele nebo zprostředkovatele dané služby.

## 8. Komunikace stran

### 8.1 Kontaktní místa

Pro komunikaci s Operátorem využívejte prosím kontaktní formulář umístěný na [www.t-mobile.cz/kontakty](http://www.t-mobile.cz/kontakty), kterou-



koliv T-Mobile prodejnu anebo v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení spotřebitele, také infolinku **na telefonním čísle +420 800 73 73 73**, e-mailovou adresu [info@t-mobile.cz](mailto:info@t-mobile.cz) a v případě, že jste Smlouvu uzavřel v postavení podnikatele, využijte infolinku na telefonním čísle **+420 800 73 73 33** či e-mailovou adresu [business@t-mobile.cz](mailto:business@t-mobile.cz) nebo jiné způsoby dle aktuálních podmínek.

Písemnou komunikaci směřujte prosím na **Zákaznické centrum Praha, Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4** či do datové schránky Operátora.

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

## 8.2 Komunikace

Pro komunikaci s Operátorem, pro přístup do Aplikace či Samoobsluhy si zvolte 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 pro komunikaci s Operátorem, 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 Vám umožňuje spravovat a sledovat nastavení svých Služeb (vč. nastavení zúčtovacího období) a jiné úkony prostřednictvím účtu Můj T-Mobile. K tomuto účtu je možné přistupovat prostřednictvím Aplikace stažené do Koncového zařízení (někdy nazývané Operátorem jako „apka“) anebo Samoobsluhy.

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

te-li více e-mailových adres a nedohodnete-li se s Operátorem, kterou písemnost má Operátor zasílat na tu kterou z uvedených e-mailových adres, má Operátor právo zaslat předmětnou informaci na kteroukoliv z nich.

Typ komunikace se může v průběhu jednotlivé komunikace měnit. Není-li pro určitý úkon stanovena Zákonem výslovně písemná forma (s nutností vlastnoručního či elektronického zaručeného podpisu), Operátor s Vámi komunikuje zpravidla prostřednictvím e-mailu.

Za Vaše písemná jednání se považují Vámi vlastnoručně podepsané listiny, elektronické dokumenty opatřené Vaším zaručeným elektronickým podpisem či datová zpráva.

Poštou Vás primárně Operátor kontaktuje na korespondenční adrese uvedené ve Smlouvě. V případě potřeby však Operátor může písemnost zaslat i na Vaši jinou adresu, kterou zná, a to včetně Vaší e-mailové adresy. Písemnost zasílaná Operátorem prostřednictvím pošty se považuje za doručenou jejím dodáním na Vaši adresu, případně marným 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/povinna se pravidelně seznamovat. Zpráva zasílaná Operátorem prostřednictvím elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenou nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na vaše telefonní číslo nebo Vaši e-mailovou adresu. Pokud hodláte používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS či MMS, musíte tuto skutečnost předem oznámit Operátorovi a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Operátor neodpovídá za případně vzniklou újmu.

## 9. Závěrečná ustanovení, řešení sporů

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem.

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

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2022 a pro Smlouvy uzavřené před tímto datem dne 1. 4. 2022.



## Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků

Společnost T-Mobile a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČO 649 49 681, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787, vydává tyto Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků.

1. Tyto Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran (**T-Mobile a účastníka**) při zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků (dále jen „**Údaje**“). Za účastníka se pro účely těchto Podmínek považuje každý, kdo je s T-Mobile v jakémkoliv smluvním či obdobném vztahu. T-Mobile je oprávněn zpracovávat Údaje, které získal zejména v souvislosti s uzavřením Účastnické smlouvy, poskytováním nabízených služeb či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem s účastníkem či od třetích osob.
2. T-Mobile zpracovává vaše Údaje vždy transparentně, korektně, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**GDPR**“), a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a to v rozsahu nezbytném pro příslušný účel zpracování. T-Mobile vaše Údaje bezpečně uchovává po dobu nezbytně nutnou podle lhůt, které nám ukládají příslušné právní předpisy.
3. Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresa (zejména doručovací adresa, adresa místa instalace dané služby), rodné číslo, popř. jiný národní identifikátor, datum narození, věk, pohlaví, vzdělání, rodinný stav, údaje o dokladech totožnosti, telefonní číslo a e-mailová adresa, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, IČO, údaje o platbách a platební morálce, číslo SIM karty, účastnické telefonní číslo, aktivní tarif a heslo.
4. Provozními údaji se rozumí zejména telefonní číslo volajícího, telefonní číslo volaného, druh poskytnuté služby, cena za poskytnutou službu, začátek spojení, konec spojení, datum a frekvence uskutečnění spojení, počet poskytnutých jednotek (např. minuty, kB či kusy), typ přístupu k internetu (např. WAP, APN Internet, pevný internet – ADSL, SHDSL, xDSL atp.), typ používaného koncového zařízení a IMEI, konfigurační údaje (např. IP adresy), údaje o obsahu a způsobu využívání služeb a typovém chování účastníka (behaviorální údaje).
5. Lokalizačními údaji se rozumí údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení účastníka, zejména údaj o síti, k níž je účastník připojen (např. při roamingových spojeních), údaj o tranzitní ústředně apod.
6. T-Mobile zpracovává Údaje v souladu s článkem 6 GDPR (právní tituly pro zpracování osobních údajů). T-Mobile zpracovává Údaje na základě následujících právních titulů: splnění smlouvy, plnění právních povinností, oprávněného zájmu T-Mobile a na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů.
7. Zpracování Údajů na základě právního titulu splnění smlouvy a plnění právních povinností, tj. povinností vyplývajících z právního předpisu a oprávněných zájmů T-Mobile, zahrnuje zpracování pro následující účely: poskytování služeb, zajištění propojení a přístupu k síti, zajištění provozních činností nezbytných k poskytování služeb, vyúčtování, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb (kterým je mimo jiné i opakované neuhrazení ceny nabízených služeb), ochrany práv a právem chráněných zájmů (T-Mobile a účastníků, spočívající v posuzování schopnosti a ochoty účastníků plnit své závazky, vymáhání pohledávek z vyúčtování, poskytování služeb), případně dalších identifikačních údajů účastníka volajícího na čísla tísňového volání (přesný rozsah předávaných Údajů stanoví vyhláška č. 267/2017 Sb., vyhláška o lokalizaci a identifikaci volajícího při volání na čísla tísňových volání), a to subjektům provozujícím pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání.
8. T-Mobile je oprávněn zpracovávat Údaje rovněž v případě, že účastník k danému zpracování vyjádří souhlas se zpracováním osobních údajů. Udělení souhlasu je vždy zcela dobrovolné a Účastník může svůj souhlas kdykoliv odvolat.
9. T-Mobile je oprávněn na základě oprávněného zájmu dle článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR v souvislosti s přímým marketingem oslovovat účastníky s nabídkou zboží a služeb T-Mobile. Účastníci si mohou vybrat, jakou formou chtějí nabídku přímého marketingu dostávat, zda upřednostňují telefonickou nabídku, SMS, nebo e-mail. T-Mobile využívá v souvislosti s oslovováním na základě přímého marketingu smluvní partnery, kteří jsou v postavení zpracovatele osobních údajů. Pokud si nepřejete dostávat naši nabídku na základě přímého marketingu, můžete ji jednoduše odmítnout (námitka proti zpracování). Můžete to udělat přímo u dané nabídky nebo v aplikaci Můj T-Mobile (na webu i v aplikaci) a odškrtnutím políček k přímému marketingu, čímž nastavíte jednotlivé formy, jimiž



vás můžeme takto oslovovat (e-mail, SMS, volání). Dále můžete námitku uplatnit pomocí Kontaktního formuláře pro zákazníky, který je rovněž k dispozici na webových stránkách: [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz), telefonicky v zákaznickém centru T-Mobile a rovněž v prodejně T-Mobile. Jakmile nám dáte vědět, že už si nepřejete zpracování osobních údajů za účelem přímého marketingu, tj. nepřejete si dostávat naše nabídky, ukončíme tento proces v co nejkratší době, jakou nám naše technické a administrativní možnosti dovolí. V případě, že odmítnete nastavení přímého marketingu, tj. podáte námitku proti zpracování osobních údajů a znovu se rozhodnete nastavit, že si přejete dostávat marketingová sdělení na základě přímého marketingu, bude vaše nové nastavení považováno ze strany T-Mobile za souhlas.

10. S marketingovou nabídkou vás T-Mobile může oslovovat rovněž v případě, že nám udělíte souhlas se zpracováním osobních údajů dle článku 6 odst. 1 písm. a) GDPR. Snažíme se o to, aby pro vás nabídka byla vždy co nejzajímavější, a proto máme celkově tři marketingové souhlasy, jež mají odlišný obsah, a vy se tak můžete rozhodnout, k čemu nám souhlas chcete udělit, tj. o co máte skutečně zájem. Jedná se o: Souhlas s marketingem třetích stran, Souhlas se zpracováním provozních a lokalizačních údajů pro marketingové účely T-Mobile a Souhlas se zpracováním provozních a lokalizačních údajů pro marketingové účely T-Mobile a marketing třetích stran. Podrobné informace k obsahu uvedených souhlasů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů na našich webových stránkách v části B. Souhlas zde: <https://www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasad-y-ochrany-osobnich-udaju>. Uzavíráte-li s námi účastnickou smlouvu, zeptáme se vás, zda máte zájem souhlas udělit. Souhlas můžete udělit rovněž elektronickou cestou zaškrtnutím příslušného políčka v aplikaci Můj T-Mobile v části Nastavení souhlasů, v aplikaci nebo na našem webu. Udělení souhlasu je vždy dobrovolné a můžete jej kdykoliv odvolat.
11. Obchodní sdělení T-Mobile označuje hvězdičkou (\*) nebo jiným vhodným označením (např. OS apod.), které účastníka informuje o tom, že uvedené sdělení je obchodním sdělením ve smyslu platných právních předpisů a že jeho odesílatel je T-Mobile.
12. T-Mobile zpracovává Údaje za účelem ověřování a hodnocení bonity a platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků či jiných podobných registrů a dále za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů těchto registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání smlouvy, je-li to nezbytné. Zpracování Údajů za účelem ověřování bonity a platební morálky a vzájemného informování oprávněných uživatelů registrů dlužníků prostřednictvím těchto registrů zahrnuje zpracování jména, příjmení, adresy, rodného čísla, názvu, obchodní firmy, sídla, místa podnikání, identifikačního čísla, data vzniku dluhu, výše dluhu, typu služby či produktu, při jejichž poskytování či prodeji dluh vznikl, splatnosti, výše dlužné částky po splatnosti, počtu dlužných vyúčtování, údajů o postoupení pohledávky, data zaplacení, údajů o odpisu po-

hledávky a ID záznamu. Tyto Údaje je T-Mobile oprávněn předat registru dlužníků v případě opakovaného prodlení s úhradou nebo existence jakékoliv peněžní pohledávky déle než 30 dnů po splatnosti. Provozovatel registru dlužníků je oprávněn dále tyto Údaje zpřístupnit za účelem hodnocení bonity a platební morálky všem uživatelům registru, a to včetně rodného čísla, které je nezbytným identifikátorem. K datu nabytí účinnosti těchto Podmínek T-Mobile předává data za účelem ověřování platební morálky prostřednictvím registru dlužníků sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČO: 69346925. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na adrese [www.solus.cz](http://www.solus.cz). T-Mobile je za uvedeným účelem oprávněn využít i další registry dlužníků. V takovém případě T-Mobile informuje o dalších registrech na webových stránkách T-Mobile.

13. Účastník souhlasí s tím, že T-Mobile zpracovává Údaje za účelem ověřování a hodnocení jeho bonity a platební morálky prostřednictvím pozitivních registrů či jiných podobných registrů a dále za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů těchto registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání smlouvy, je-li to nezbytné. Zpracování Údajů za účelem ověřování platební morálky a vzájemného informování oprávněných uživatelů pozitivních registrů prostřednictvím těchto registrů zahrnuje jméno, příjmení, adresu, rodné číslo, datum narození, pohlaví, název obchodní firmy, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, údaj o dokladech totožnosti, údaj o tom, že mezi účastníkem a T-Mobile došlo k uzavření smlouvy, údaj o finančních závazcích, které vznikly, vzniknou nebo mohou vzniknout účastníkovi vůči T-Mobile v souvislosti s uzavřenou smlouvou, a o plnění těchto závazků (zejm. údaje o vystavených vyúčtováních služeb), údaje o zajištění závazků Účastníka souvisejících se smlouvou, dalších údajů vypovídajících o bonitě a platební morálce Účastníka (zejm. údajů o rozsahu a povaze příp. porušení smluvní povinnosti, jehož následkem je existence dlužné pohledávky po splatnosti, o příp. změnách závazku nebo smlouvy, o předčasném splnění dluhu apod.). Provozovatel pozitivního registru je oprávněn dále tyto Údaje zpřístupnit za účelem hodnocení bonity a platební morálky všem uživatelům registru, a to včetně rodného čísla, které je nezbytným identifikátorem. K datu nabytí účinnosti těchto Podmínek T-Mobile předává data za účelem ověřování platební morálky prostřednictvím pozitivního registru sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČO: 69346925. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na adrese [solus.cz](http://solus.cz). Souhlas se zpracováním Údajů za účelem ověřování bonity a platební morálky a za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů výše uvedených pozitivních registrů prostřednictvím těchto registrů dává účastník na dobu platnosti smlouvy a dále po dobu 1 roku od úhrady posledního závazku účastníka vůči T-Mobile, resp. 3 let, pokud byla účastníkovou pohledávka postoupena dle platných právních předpisů. V případě pozitivního registru, pokud tato doba přesáhne dobu 10 let, budou údaje z platební historie starší 10 let zlikvidovány. T-Mobile je za uvedeným účelem oprávněn využít při jednání o smluvním vztahu i v průběhu smluvního



vztahu s uživatelem nebo účastníkem i další pozitivní registry. T-Mobile vás informuje o rozšíření pozitivních registrů na webových stránkách T-Mobile a prostřednictvím SMS zprávy s informací o pozitivním registru.

14. Účastník má právo rozhodnout se o tom, zda mají být jeho osobní údaje a identifikační údaje uvedené ve veřejném účastnickém seznamu, jehož účelem je zveřejnění osobních a identifikačních údajů pro potřeby vyhledání těchto údajů třetími osobami. Osobními a identifikačními údaji se pro účely veřejného účastnického seznamu rozumí jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické osoby navíc i adresa sídla podnikání a v případě právnické osoby adresa sídla, případně adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty. Souhlas s uveřejněním osobních a identifikačních údajů v účastnickém seznamu může účastník Operátorovi udělit při uzavírání smlouvy (je-li taková možnost v rámci smlouvy dána) či později prostřednictvím k tomu určených kanálů (v Můj T-Mobile). Současně má právo u těchto údajů uvést, zda si přeje být kontaktován za účelem marketingu.
15. T-Mobile informuje účastníky, že rozhovor se zaměstnanci T-Mobile při osobním projednávání stížnosti či podnětu v prostorách osobní péče T-Mobile může být zachycen formou zvukového záznamu, a to za účelem zajištění důkazu o průběhu komunikace mezi účastníkem a zaměstnanci T-Mobile. V případě telefonního hovoru s operátorem Zákaznické linky či externím call centrem, které představuje zpracovatele osobních údajů, bere účastník na vědomí, že telefonní hovor může být nahráván, a to za účelem vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvality či za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci (např. uzavření účastnické smlouvy).
16. Účastník bere na vědomí, že má právo vzít svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv zpět, právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, právo na výmaz, právo na omezené zpracování osobních údajů, právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, právo ne být předmětem automatizovaného individuálního rozhodování včetně profilování a právo obrátit se se svou stížností na Úřad pro ochranu osobních údajů.
17. Bližší informace ke zpracování osobních údajů a vašim právům podle GDPR naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů, jež jsou zveřejněny na webových stránkách T-Mobile zde: <https://www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasady-ochrany-osobnich-udaju>.
18. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2022.



## Obchodní podmínky smlouvy o firemním řešení

společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČO: 649 49 681, zapsané do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

### 1. Předmět obchodních podmínek smlouvy o firemním řešení

1.1 Tyto Obchodní podmínky Smlouvy o Firemním řešení (dále jen „Podmínky Firemního řešení“) upravují další práva a povinnosti Smluvních stran Smlouvy o firemním řešení (dále jen „Smlouva“) a rovněž práva a povinnosti Oprávněných osob při poskytování a užívání Služeb. Podmínky Firemního řešení tvoří nedílnou součást Smlouvy. Podmínkami Firemního řešení se řídí rovněž závazky Smluvních stran jiné smlouvy než Smlouvy o Firemním řešení, pokud je tak v takové jiné smlouvě stanoveno, přičemž v takovém případě se Smluvním partnerem rozumí příjemce a TMCZ poskytovatel plnění dle takové jiné smlouvy a Službami se rozumí právě plnění poskytované TMCZ.

### 2. Definice a zkratky

2.1 Definice a zkratky použité ve Smlouvě mají stejný význam i pro tyto Podmínky Firemního řešení a pro další Smluvní dokumenty, není-li výslovně stanoveno jinak. Dále se použijí následující definice:

- Ceníkem služeb se rozumí dokument obsahující ceny Služeb, případně další podmínky, uveřejněny ve vztahu k určité Službě na stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) nebo jinde specifikovaný v souladu se Smluvními dokumenty. Ceníkem služeb je i cenový program.
- Cenou se rozumí cena za poskytování Služeb. Cena může být určena buď nominální hodnotou, nebo procentuální slevou z Ceny uvedené v Ceníku služeb.
- Dohodou o cenových podmínkách se rozumí smluvní dokument uzavřený mezi Smluvními stranami, v němž si Smluvní strany sjednávají zejména cenové podmínky, ale i další podmínky pro poskytování Služeb, které budou následně poskytovány na základě uzavřených Účastnických smluv nebo Specifikací služeb. Dohoda o cenových podmínkách se uzavřením stává nedílnou součástí Smlouvy.
- Kontaktní osobou se rozumí osoba uvedená ve Smlouvě, jejíž oprávnění jsou definována tamtéž. Kontaktní osoby mohou být měněny jednostranným oznámením prokazatelně doručeným druhé Smluvní straně, přičemž taková změna je účinná doručením oznámení. Kontaktní osoby uvedené ve Specifikaci či Popisu služby jsou osoby určené pro zajištění fyzických přístupů pro účely zřízení či změny Služeb a rovněž pro fyzické převzetí Služeb, není-li stanoveno jinak.
- Lokalitou Smluvního partnera se rozumí místo sjednané ve Specifikaci služby či jiném Smluvním

dokumentu, kde budou Služby poskytovány TMCZ a užívány Smluvním partnerem.

- Popisem služby se rozumí smluvní dokument obsahující popis Služby poskytované Smluvnímu partnerovi na základě Specifikace služby nebo Účastnické smlouvy. Popisem služby se bez ohledu na označení rozumí i obchodní podmínky obsahující popis a podmínky poskytování určité Služby. Popis služby je umístěn na stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz). Uzavřením Specifikace služby se příslušný Popis služby, kterého se Specifikace služby týká, stává součástí dané Specifikace služby.
- Poruchou se rozumí stav, který neumožňuje užívání Služby obvyklým způsobem v důsledku nedodržení sjednaných parametrů Služby ze strany TMCZ.
- Připojením se rozumí přímé připojení příslušného Zařízení Smluvního partnera k síti TMCZ.
- Servisním požadavkem se rozumí požadavek na odstranění Poruchy Služby. Pokud není sjednáno jinak, Servisní požadavek musí vždy obsahovat přesnou a jednoznačnou identifikaci Smluvního partnera, typ a označení Služby, které se Porucha týká, popis Poruchy, identifikační a kontaktní údaje osoby, která Poruchu oznamuje, a další informace nezbytné k odstranění Poruchy, které má Smluvní partner k dispozici. Není-li výslovně stanoveno jinak, předává se Servisní požadavek mezi Kontaktními osobami definovanými ve Smlouvě.
- SLA se rozumí doplňková služba ke Službám, jejíž poskytování si mohou Smluvní strany dohodnout ve Specifikaci služby, případně v jiném dokumentu. SLA zahrnuje ujednání o kvalitě, úrovni a dostupnosti poskytovaných Služeb a o následcích nedodržení takové kvality, úrovně či dostupnosti Služeb.
- Smluvním partnerem se rozumí Smluvní strana Smlouvy v souladu s definicí ve Smlouvě. Smluvní partner může být ve Smluvních dokumentech rovněž označen jako Účastník nebo Zájemce.
- Specifikací služby se rozumí smluvní dokument uzavřený mezi Smluvními stranami, na jehož základě dochází ke zřízení Služeb a který obsahuje konkrétní specifikaci Služby, která má být poskytována ze strany TMCZ vůči Smluvnímu partnerovi. Specifikace služby se uzavřením stává nedílnou součástí Smlouvy. Specifikace služby zpravidla obsahuje parametry Služby, cenu Služby, Minimální dobu užívání služby, termín zřízení Služby aj. Jedna Specifikace služby může být uzavřena jak pro jednu Službu, tak pro více Služeb, přičemž je-li

Specifikace služby uzavřena pro více Služeb, pak nelze takovou Specifikaci služeb ukončit částečnou výpovědí pouze ve vztahu k jedné Službě. V rámci jednoho dokumentu označeného jako „Specifikace služby“ mohou Smluvní strany uzavřít i více samostatných Specifikací služby (dále také „Hromadná specifikace služeb“), přičemž v takovém případě je v Hromadné specifikaci služeb definována každá Specifikace služby samostatným číslem a verzí (a zpravidla k jedné Lokalitě poskytování Služby) a každá Specifikace služby takto uzavřená v rámci Hromadné specifikace služeb se považuje za samostatnou Specifikaci služby jakožto samostatný Smluvní dokument. Jednotlivé Specifikace služby definované v Hromadné specifikaci služeb mohou být následně měněny či ukončovány samostatně (např. písemnou výpovědí konkrétní Specifikace služby, písemným odstoupením od konkrétní Specifikace služby, samostatnou Změnovou Specifikací služby či písemnou dohodou smluvních stran). V případě ukončení celé Hromadné specifikace služeb dojde k ukončení všech samostatných Specifikací služby definovaných v příslušné Hromadné specifikaci služeb.

- Systémem se rozumí funkční propojení jednotlivých Zařízení; pokud není uvedeno jinak, uplatní se ustanovení těchto Podmínek Firemního řešení vztahující se na Zařízení rovněž na celý Systém.
- TMCZ se rozumí T-Mobile Czech Republic a.s., ve Smluvních dokumentech rovněž označen jako Poskytovatel nebo Operátor.
- Účastnickou smlouvou se rozumí smluvní dokument uzavřený mezi Smluvními stranami, na jehož základě jsou poskytovány Účastnické služby.
- Zařízením se rozumí jednotlivý kus hardwaru (movité věci), jehož součástí může být i software nezbytný k užívání Zařízení.
- Změnovou Specifikací služby se rozumí Specifikace služby, na jejímž základě dochází ke změně Služby.
- Změnovým požadavkem se rozumí požadavek na změnu Služby. Pokud není sjednáno jinak, Změnový požadavek musí vždy obsahovat přesnou a jednoznačnou identifikaci Smluvního partnera, typ a označení Služby, které se změna týká, popis změny, identifikační a kontaktní údaje osoby, která změnu požaduje, a další informace nezbytné k provedení změny, které má Smluvní partner k dispozici. Není-li výslovně stanoveno jinak, předává se Změnový požadavek mezi Kontaktními osobami definovanými ve Smlouvě.

### 3. Zákaz přeprave

3.1 Smlouva není smlouvou upravující a umožňující propojení ve smyslu § 80 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, a proto Smluvní partner, ani Oprávněná osoba, není oprávněn veřejně nabízet nebo umožňovat třetím osobám prostřednictvím Připojení nebo Služeb propojení dvou veřejných sítí elektronických komunikací za účelem vzájemné komunikace ani nabízet

nebo umožňovat třetím osobám užívání Služeb. Výjimku z uvedeného tvoří zaměstnanci Smluvního partnera či Oprávněné osoby nebo takové třetí osoby, které dle dohod se Smluvním partnerem zajišťují příslušné doplňkové služby v objektech (nemovitostech), ve kterých má Smluvní partner své sídlo (např. stravovací služby, ostrahu apod.), nebo tyto osoby využívají odpovídající prostory v daném objektu (nemovitosti) a z uvedeného důvodu jsou tedy připojeny k Zařízení Smluvního partnera (dále též jen „Uživatelé“). Smluvní partner je oprávněn umožnit odběr Služeb pouze těmto Uživatelům, a to za stejných podmínek, jako má Smluvní partner dle Smlouvy, tedy bez další přidané hodnoty.

### 4. Uzavírání a změny specifikace služby a dohody o cenových podmínkách

4.1 K uzavření či změně Specifikace služby nebo Dohody o cenových podmínkách dochází v písemné formě podpisem příslušného dokumentu oběma Smluvními stranami.

4.2 Uzavření či změna Specifikace služby nebo Dohody o cenových podmínkách může být provedena rovněž prostřednictvím telefonické komunikace či prostřednictvím webového portálu TMCZ, vždy ale pouze v takovém rozsahu, v jakém to aktuálně TMCZ pomocí telefonické komunikace či webového portálu umožňuje, a pouze prostřednictvím Kontaktních osob dle Smlouvy. Na uzavírání Smluvních dokumentů či jejich změnu prostřednictvím telefonické komunikace či webového portálu není ze strany Smluvního partnera právní nárok.

4.3 Změna Specifikace služby nebo změna jiného nastavení Služeb může být provedena rovněž prostřednictvím změnového formuláře umístěného na webových stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) (dále jen „Změnový formulář“), a to postupem dle tohoto odstavce. Smluvní partner je oprávněn požádat o provedení změny Služeb prostřednictvím řádně vyplněného a podepsaného Změnového formuláře, který následně doručí TMCZ buď ve formě podepsaného skenu Změnového formuláře elektronickou poštou, nebo v listinném vyhotovení, a to pomocí Kontaktních osob dle Smlouvy. O změnu Služeb dle tohoto odstavce může Smluvní partner požádat pouze v rozsahu, v jakém ji Změnový formulář v aktuálním znění umožňuje. Na provedení změny Služeb prostřednictvím Změnového formuláře není právní nárok, TMCZ není povinen požadavku na změnu vyhovět. Pakliže je změna Služeb požadovaná Smluvním partnerem prostřednictvím Změnového formuláře proveditelná a TMCZ se rozhodne, že požadavku na takovou změnu vyhoví, tak změnu Služeb požadovanou Smluvním partnerem prostřednictvím Změnového formuláře provede, přičemž okamžik provedení takové změny Služeb se považuje za okamžik akceptace požadavku na dotčenou změnu Služeb ze strany TMCZ. O provedené změně Služeb není TMCZ povinen informovat Smluvního partnera. Bude-li mít změna Služeb požadovaná Smluvním partnerem

prostřednictvím Změnového formuláře dopad na navýšení ceny dotčené Služby nebo bude-li provedená změna spojena s úhradou jednorázové ceny, je TMCZ oprávněn vyúčtovat takovou cenu Smluvnímu partnerovi v rámci vyúčtování následujících po provedení změny Služeb dle platného Ceníku.

- 4.4** V případě uzavření či změny Specifikace služby nebo Dohody o cenových podmínkách prostřednictvím webového (zákaznického) portálu se použijí následující pravidla:
- TMCZ poskytne Smluvnímu partnerovi přihlašovací jméno a heslo k webovému portálu.
  - Smluvní partner plně odpovídá za to, že s přístupovými údaji k webovému portálu budou disponovat pouze osoby oprávněné k uzavírání či k změnám Specifikací služeb nebo Dohod o cenových podmínkách nebo jiných podmínek Služby.
  - Smluvní partner plně odpovídá za to, že s přístupovými údaji k webovému portálu budou disponovat pouze osoby oprávněné k uzavírání či k změnám Specifikací služeb nebo Dohod o cenových podmínkách nebo jiných podmínek Služby.
  - V případě podezření ze zneužití přístupových údajů je Smluvní partner povinen neprodleně takové podezření oznámit TMCZ, přičemž po takovém oznámení provede TMCZ změnu přístupových údajů a tyto zašle Smluvnímu partnerovi na jím specifikovanou Kontaktní osobu. Do okamžiku oznámení o podezření ze zneužití neodpovídá TMCZ za případné následky zneužití přístupových údajů.
  - Smluvní partner bude chránit své přístupové údaje, které obdržel od TMCZ. Činnosti prováděné s využitím přístupových údajů Smluvního partnera budou považovány za činnosti prováděné Smluvním partnerem nebo jeho pověřeným správcem, za které je rovněž Smluvní partner plně odpovědný.

Další podmínky užívání webového portálu mohou být stanoveny na dotčeném webovém portálu, přičemž Smluvní partner se zavazuje se s takovými podmínkami seznámit a dodržovat je.

## **5. Zřízení či změna služeb**

- 5.1** Ke zřízení či změně Služeb dochází na základě a v termínech dle příslušné Specifikace služby či Změnové Specifikace služby.
- 5.2** TMCZ oznámí Smluvnímu partnerovi připravenost Služby k testování, zřízení nebo změně, resp. k jejímu protokolárnímu převzetí, přičemž Smluvní partner je povinen poskytnout TMCZ bez prodlení veškerou potřebnou součinnost k řádnému testování, zřízení nebo změně Služby, resp. protokolárnímu převzetí Služby. V rámci svojí součinnosti si Smluvní partner zajišťuje rovněž přeprogramování PBX. Není-li výslovně v rámci Služby sjednána povinnost TMCZ zabezpečit PBX a související komunikační infrastrukturu, odpovídá za řádné zabezpečení PBX a související

komunikační infrastruktury před jejím zneužitím (např. napadením) Smluvní partner.

- 5.3** Po zprovoznění Služby prověří kontaktní osoby Smluvního partnera a TMCZ funkčnost Služby a podepíše akceptační (předávací) protokol Služby (pokud není v příslušném Popisu služby stanoven výslovně jiný postup). Služba je zřízena či změněna dnem uvedeným v podepsaném akceptačním (předávacím) protokolu Služby nebo dnem písemného oznámení TMCZ o zřízení či změně Služby nebo dnem prvního využití Služby, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 5.4** Smluvní partner je povinen uhradit TMCZ veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel TMCZ vynaložit, protože Smluvní partner nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu Služby.
- 5.5** TMCZ je oprávněn nezřídit Službu nebo nerealizovat změnu Služby zejména v případech, kdy Smluvní partner úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil/platila nebo soustavně neplatil/neplatila vyúčtovanou cenu za Služby, nebo v případě, že zřízení či provedení změny Služby není technicky možné, nebo v případě, že se Smluvní partner takovou změnou či zřízením snaží obejít některá ustanovení Smlouvy, např. pokud by požadovaná změna obcházela následky spojené s předčasným ukončením Služby.
- 5.6** V případě, že zřízení, změnu, opravu Služeb či jinou obdobnou činnost lze ze strany TMCZ provést prostřednictvím vzdáleného přístupu, Smluvní partner se zavazuje zajistit pro TMCZ na vlastní náklady ve sjednaném čase takový vzdálený přístup.

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

- 6.1** TMCZ je povinen poskytovat Služby v souladu se Smluvními dokumenty, zejména s těmito Podmínkami Firemního řešení, Smlouvou, Specifikací služeb, Popisem služeb, Dohodou o cenových podmínkách a případně Účastnickou smlouvou ve vztahu k Účastnickým službám.
- 6.2** Smluvní partner souhlasí s tím, aby TMCZ prováděl kontrolu jeho platební schopnosti, např. prostřednictvím registru dlužníků sdružení SOLUS.
- 6.3** Smluvní strany se dohodly, že každá ze Smluvních stran je oprávněna jednostranně změnit své údaje v hlavičce Smlouvy doporučeným dopisem zaslaným Kontaktní osobě druhé Smluvní strany, přičemž taková změna nabývá účinnosti první pracovní den následující po doručení oznámení druhé Smluvní straně. Výše uvedeným postupem je TMCZ oprávněn změnit rovněž číslo Smlouvy. Takto provedené změny Smlouvy nevyžadují uzavření písemného dodatku ke Smlouvě.



- 6.4** Smluvní partner je povinen užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy a Smluvními dokumenty, zejména s příslušnou Smlouvou, Specifikací služby, těmito Podmínkami Firemního řešení, provozními řády, Popisem služby, Ceníky a písemnými návody a pokyny TMCZ. Smluvní partner odpovídá za veškeré činnosti, které prostřednictvím Služeb či v rámci užívání Služeb uskuteční.
- 6.5** Smluvní partner se zavazuje neužívat Službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení ke komunikační síti. Smluvní partner se zavazuje zdržet se zejména:
- a) podpory či umožnění jakékoli nelegální činnosti nebo zapojení se do takových činností, včetně umožnění jejich přenosu;
  - b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických nebo autorských práv;
  - c) narušení bezpečnosti Systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
  - d) neoprávněného užívání dat, Systémů a sítě nebo neoprávněného zkoušení, zkoumání či testování zranitelnosti Systémů nebo sítí;
  - e) porušování bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka Systému nebo sítě;
  - f) zasahování do služeb poskytovaných jiným Smluvním partnerům, zasahování do hostitelských Systémů nebo sítí (např. formou přetížení nebo zahlcení daty – mailbombing – či formou svévolných pokusů přetížit systém) a jiného zasahování s nekalým úmyslem;
  - g) rozesílání nevyžádané elektronické pošty a přispívání do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny; porušování zásad občanského soužití nebo generování umělého provozu za použití generátorů provozu, automatického vytáčení nebo podobného zařízení, jakož i jiného nadměrného zvyšování provozu či koncentrace provozu prostřednictvím Zařízení typu pobočková ústředna nebo GSM brána;
  - h) uskutečňování zlomyslných nebo obtěžujících volání;
  - i) umístění dat na hardware a software v rámci Služby, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem nebo by byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo by byly jinak v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána, resp. byly v rozporu s podmínkami Smlouvy;
  - j) šíření nelegálního obsahu, zejména informací obsahujících násilí v jakékoli podobě a jiných informací v rozporu s dobrými mravy;
  - k) užívání nezákonně pořízeného či licencovaného softwaru;
  - l) zaslání nevyžádaných informací (SPAM);
  - m) užívání Služby způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server/službu, kterým by třetí strany
- jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva, např. útokem na jiné servery/služby a další zařízení (DoS);
- n) šíření virů, wormů, trojanů a provádění činnosti obecně známé jako spoofing IP či ARP adres;
  - o) provozování veřejného softwaru pro sdílení dat typu P2P nebo sdílení dat v rámci P2P sítí.
- 6.6** Smluvní partner je povinen využívat Služby jen způsobem dohodnutým ve Smlouvě a pouze prostřednictvím Zařízení schváleným a homologovaným pro provoz v lokalitě poskytování Služby a dbát na to, aby na Zařízení TMCZ nevznikla škoda. Smluvní partner odpovídá za újmu, která vznikne TMCZ nebo třetím osobám v důsledku použití Zařízení, která Smluvní partner připojil k Zařízením TMCZ.
- 6.7** Smluvní partner bude chránit své autentizační klíče a bezpečností přístupové kódy, které obdržel od TMCZ. Činnosti prováděné s využitím kódů Smluvního partnera budou považovány za činnosti prováděné Smluvním partnerem nebo jeho pověřeným správcem, za které je rovněž Smluvní partner plně odpovědný.
- 6.8** Smluvní partner je povinen oznamovat s předstihem TMCZ změny identifikačních a fakturačních údajů.
- 6.9** Smluvní partner je povinen nerušit po dobu trvání Služby účastnictví, dle kterého je Smluvnímu partnerovi poskytována jiným poskytovatelem telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní Služby ze strany TMCZ. Smluvní partner je dále povinen neměnit po dobu trvání Služby bez souhlasu TMCZ podmínky účastnictví, za kterých je Smluvnímu partnerovi poskytována jiným poskytovatelem telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování Služby ze strany TMCZ. Souhlas TMCZ se změnou podmínek účastnictví může být Smluvnímu partnerovi poskytnut pouze v případě, že bude prokazatelně TMCZ doloženo, že Služby poskytované TMCZ dle Smlouvy budou i po takové změně podmínek účastnictví moci být nadále poskytovány Smluvnímu partnerovi ze strany TMCZ za stejných dohodnutých parametrů (tzn., že nedojde ke zrušení Služby nebo změně parametrů Služby).
- 6.10** Smluvní partner je povinen před zřízením Služby ve vztahu ke všem Zařízením, která dostává v rámci Služby do užívání od TMCZ (resp. jeho subdodavatele), mít uzavřenu takovou smlouvu o pojištění, která v případě vzniku škody na Zařízení bude takové škody krytí vůči TMCZ, a udržovat takovou smlouvu v účinnosti po celou dobu užívání Zařízení Smluvním partnerem.
- 6.11** TMCZ je oprávněn v případě podezření týkajícího se porušení jakékoliv povinnosti Smluvního partnera stanovené ve Smluvních dokumentech, provozních řádech nebo v právních předpisech provést kontrolu dat na serveru, kontrolu softwaru, resp. kontrolu užívání Služby ze strany

Smluvního partnera, přičemž Smluvní partner je povinen takové kontroly strpět a poskytnout veškerou nezbytnou součinnost. TMCZ je dále zejména oprávněn kdykoliv přerušit či omezit provoz serveru, resp. poskytování Služby, a to bez jakéhokoliv předchozího upozornění Smluvního partnera, zjistí-li, že došlo k porušení právních předpisů nebo porušení povinností stanovených Smluvními dokumenty ze strany Smluvního partnera. O takovém omezení provozu serveru, resp. pozastavení poskytování Služby, je TMCZ povinen Smluvního partnera bez prodlení informovat.

**6.12** TMCZ je rovněž oprávněn za účelem zajištění ochrany prostředků komunikační sítě nebo ochrany TMCZ, třetích stran, ostatních Smluvních partnerů nebo uživatelů Služeb provádět antispamovou a antivirovou kontrolu na poštovních, SMS a MMS serverech TMCZ, a to v ICT oblasti obvyklým způsobem při dodržení veškerých obecně závazných právních předpisů, zejména při dodržení důvěrnosti komunikací. Pokud TMCZ vyhodnotí konkrétní elektronickou zprávu nebo skupinu elektronických zpráv jako spam nebo obsahující vir, tak je TMCZ oprávněn takovou elektronickou zprávu nepřijmout k dalšímu zpracování, resp. neodeslat dále nebo nedoručit určenému příjemci.

**6.13** TMCZ je oprávněn ukončit poskytování Služby písemnou výpovědí relevantních Smluvních dokumentů, a to i jen částečně, z důvodů zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu ICT, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se TMCZ zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené. Výpovědní lhůta v takovém případě činí 3 měsíce a počíná běžet posledním dnem kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď druhé Smluvní straně doručena, a uplyne posledním dnem posledního měsíce výpovědní lhůty.

## 7. Platební podmínky

**7.1** Smluvní partner se zavazuje za poskytování Služeb a za jiné úkony v souvislosti se Službami hradit ceny dohodnuté ve Smlouvě, Dohodě o cenových podmínkách, Specifikaci služeb, příp. Ceníku. Cena může být určena jak nominální hodnotou, tak slevou z ceníkové ceny. Smluvní partner je povinen se před podpisem Smlouvy nebo Specifikace služeb či Dohody o cenových podmínkách prokazatelně seznámit s veškerými relevantními Ceníky, které se týkají Služby. Cena za Služby je účtována ode dne zřízení nebo provedení změny Služby.

**7.2** Splatnost cen za Služby činí 18 (osmnáct) dní od vystavení daňového dokladu – vyúčtování. Pro Smlouvy uzavřené kdykoliv od 15. 10. 2017 dále činí splatnost cen za Služby 14 (čtrnáct) dní od vystavení daňového dokladu – vyúčtování. V případě prodlení s úhradou ceny má TMCZ právo na úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Tím není dotčeno právo TMCZ

domáhat se nároku na náhradu újmy.

**7.3** Cena za Služby se považuje za uhrazenou okamžikem jejího připsání pod správným variabilním symbolem na účet TMCZ uvedený v příslušném vyúčtování.

**7.4** TMCZ běžně provádí vyúčtování cen tímto způsobem:

- jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění Smluvním partnerem v prvním následném vyúčtování;
- pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- ceny za provoz a Minimální ceny za provoz jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- pravidelné ceny nebo Minimální ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako: cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období v celých dnech, ve kterých byla služba Smluvnímu partnerovi poskytnuta. Cena za jeden den zúčtovacího období je část příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny, popř. Minimální ceny za provoz, která se vypočte jako výše pravidelné ceny resp. Minimální ceny za provoz / skutečný počet dní v daném zúčtovacím období.

**7.5** Smluvní partner je oprávněn reklamovat nesprávně vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu, a to do 2 měsíců od doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost zaplatit za poskytnuté Služby ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování. Reklamace se podává písemně prostřednictvím příslušných Kontaktních osob. Reklamace musí obsahovat jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, resp. sídla nebo místa podnikání Smluvního partnera, označení Služby a Specifikace služby, označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká.

**7.6** Smluvní partner je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Smluvním partnerem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Smluvní partner povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než TMCZ omezí aktivní užívání Služby na základě písemného oznámení Smluvního partnera o zneužití Služby. TMCZ omezí aktivní užívání Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.

**7.7** Pro účely výše vyúčtování a stejně tak pro účely hodnot SLA jsou rozhodující parametry a údaje naměřené či zjištěné TMCZ.

**7.8** TMCZ je oprávněn, pokud není ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak (pokud je ve Smlouvě výslovně vyloučena jednostranná změna ceny Služby, zejména v případě

Smlouvy sjednané pro plnění veřejné zakázky), z důvodu inflace každoročně navýšit cenu Služeb poskytovaných dle Smlouvy. Navýšení cen o inflaci se bude vždy týkat výhradně cen Služeb/položek individuálně sjednaných zejména ve Specifikacích služby, popř. v Dohodě o cenových podmínkách a/nebo obecně sjednaných v Cenících služby, a to podle způsobu zasmluvnění ceny pro každou sjednanou Službu. Navýšení cen jednotlivých služeb/položek je TMCZ oprávněn provést automaticky vždy na podkladě a ve výši míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců) zveřejněné Českým statistickým úřadem (ČSÚ) vždy v měsíci lednu každého kalendářního roku. Smluvní strany sjednávají, že k navýšení cen o inflaci dle tohoto ustanovení dojde pouze v případě, kdy zveřejněná míra inflace činí 2 % a více; nižší míra inflace se nebude aplikovat. Navýšení ceny jednotlivých Služeb/položek o inflaci se aplikuje na cenu účtovanou po všech příp. slevách (prioritně na cenu individuálně sjednanou), přičemž zaokrouhlování cen po úpravě bude probíhat matematicky na dvě desetinná místa. Navýšení cen z důvodu inflace se poprvé aplikuje na Vyúčtování služeb vystavená za plnění poskytnutá Smluvnímu partnerovi vždy nejpozději do 3 měsíců ode dne zveřejnění míry inflace ze strany ČSÚ, přičemž před doručení konkrétního Vyúčtování služeb, ve kterém se inflace projeví, a o konkrétním zohlednění inflace do sjednaných cen Služeb/položek bude TMCZ Smluvního partnera informovat (zpravidla do datové schránky nebo jinak elektronicky). Cena Služby/položky navýšená o inflaci se vždy stává základem pro zohlednění inflace zveřejněné v následujících letech.

**7.9** Počínaje dnem 1. 1. 2023 bude u služby Datová centra a Datová centra DC7 spotřeba elektrické energie účtována výhradně po 1 kWh, a to i v případě, kdy je ve Specifikaci služby výslovně sjednáno jinak. Stávající služba Bezvýpadkové napájení účtována ve 100W blocích (doposud účtována v rámci fakturačních položek Poplatek za nadlimitní el. příkon naměřený – 100 W – inet, Poplatek za nadlimitní el. příkon štítkový – 100 W – inet, Poplatek za nadlimitní el. příkon naměřený [smluvní] – 100 W nebo Poplatek za nadlimitní el. příkon štítkový [smluvní] – 100 W) se v plném rozsahu nahrazuje novou službou Bezvýpadkové napájení, jejíž aktuální cena (včetně způsobu jejího výpočtu) je uvedena v příslušném Ceníku služby. Toto ujednání se neuplatní na Smlouvy sjednané pro plnění veřejné zakázky.

## **8. Součinnost**

**8.1** V souvislosti s plněním Smlouvy budou Smluvní strany spolupracovat v dobré víře a budou si průběžně a v potřebném rozsahu vyměňovat s druhou stranou oprávněně požadované technické informace. Pokud je k řádnému plnění Smlouvy nezbytný přístup zaměstnanců nebo zástupců TMCZ do budov, k Zařízením nebo k síti, je Smluvní partner povinen toto umožnit nebo zajistit.

**8.2** Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí s tím, že Služba může být na straně TMCZ dodávána a plněna zcela či zčásti subdodavatelem TMCZ. Z tohoto důvodu je Smluvní partner povinen k poskytnutí veškeré potřebné součinnosti nikoliv pouze TMCZ, ale taktéž subdodavateli.

**8.3** Smluvní partner poskytne TMCZ bez prodlení veškerou součinnost potřebnou pro řádné testování, zřízení, změnu, protokolární převzetí či ukončení Služby. Neposkytne-li Smluvní partner součinnost TMCZ ani v přiměřeném náhradním termínu, je Smluvní partner povinen uhradit TMCZ veškeré ze strany TMCZ vynaložené náklady a nahradit vzniklou újmu.

**8.4** Za účelem umístění Zařízení TMCZ je Smluvní partner povinen na své náklady zajistit potřebné provozní prostory (místnosti), vlastnosti jejich prostředí a požadované technické podmínky, přičemž jejich dodržování je povinen zabezpečit po celou dobu poskytování Služby a nemůže je měnit bez písemného souhlasu TMCZ. Smluvní partner je povinen učinit opatření zabráňující případné krádeži nebo poškození či zničení Zařízení TMCZ, jakož i zabránit třetím osobám v manipulaci se Zařízením TMCZ. Smluvní partner je povinen na své náklady zajišťovat náležitý dohled nad Zařízením a odběr elektrické energie pro instalaci a provoz Zařízení TMCZ určeného pro poskytování Služby. Náklady Smluvního partnera na dohled a spotřebu energie jsou zohledněny v ceně Služby sjednané ve Smlouvě.

**8.5** Smluvní partner je povinen zajistit pro TMCZ součinnost při přípravě stavebních, instalačních či servisních prací pro potřeby umístění Zařízení TMCZ souvisejících se sjednanou Službou. Tato součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu osob, zejm. vlastníka objektu a vlastníka vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém bude umístěno Zařízení TMCZ nebo koncový bod Služby (případně v dalších objektech uvedených ve Smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací, popř. dalších nezbytných prací, a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace.

**8.6** Smluvní partner dále odpovídá za to, že nejpozději 14 (čtrnáct) dnů před určeným termínem zřízení Služby bude jeho Zařízení připraveno tak, aby bylo možné zahájit vlastní práce na jeho připojení k Zařízením TMCZ, to znamená, že v tomto termínu zabezpečí veškeré potřebné úkony, zejména správné nakonfigurování svého Zařízení, obstarání, instalace a zprovoznění všech předávacích rozhraní a portů, obstarání kabelů, zajištění propojení svého Zařízení do koncového bodu Služby atd.

**8.7** Pokud je poskytování Služby ze strany TMCZ podmíněno udělením potřebných povolení příslušných státních orgánů ČR, příp. i vývozního povolení státních orgánů, jakož i vytvořením nezbytných předpokladů (potřebných podmínek) ze strany provozovatelů veřejné i neveřejné

komunikační síť, je Smluvní partner dále povinen v náležitém předstihu před dodáním, sestavením a uvedením Systémů do provozuschopného stavu, zejména před jeho připojením k JTS, obstarat potřebná povolení ze strany příslušných státních orgánů ČR a zajistit vytvoření potřebných provozních podmínek ze strany provozovatelů veřejné i neveřejné komunikační sítě.

**8.8** Na žádost TMCZ nebo na základě dohody s ním Smluvní partner připraví pro TMCZ vhodné uzamykatelné místo k rozbalování, kontrole a ukládání zásilek Zařízení TMCZ, jakož i k ukládání montážních pomůcek. Smluvní partner se zavazuje umožnit TMCZ vykládku a úschovu Zařízení TMCZ v jeho prostorách určených k instalaci v termínu, o kterém byl ze strany TMCZ zpraven nejméně 3 (tři) pracovní dny předem. Smluvní partner převezme Zařízení TMCZ do úschovy a zajistí jejich bezpečné uskladnění do doby zahájení instalace. O předání a převzetí Zařízení TMCZ do úschovy bude kontaktními osobami obou Smluvních stran podepsán dodací list. Nejpozději do 5 (pěti) pracovních dnů po instalaci je TMCZ povinen provést po sobě úklid v místě instalace. Zařízení nebo Systémy Smluvní partner po sestavení od TMCZ protokolárně převezme formou podpisu předávacího protokolu.

**8.9** Smluvní partner není oprávněn až do ukončení poskytování Služeb jakkoli zasahovat do Zařízení TMCZ nad rámec běžného užívání. Smluvní partner je povinen Zařízení TMCZ užívat k účelu, který je v souladu s právními předpisy a Smlouvou. Smluvní partner bez osobní účasti nebo písemného souhlasu TMCZ nesmí měnit nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Zařízení oproti stavu při zřízení Služby, přičemž u programovatelných Zařízení platí totéž pro změny sjednaných výkonových parametrů Zařízení a uživatelských dat. Smluvní partner není oprávněn zasahovat do propojení Systému.

**8.10** Smluvní partner je povinen zajistit přístup TMCZ do budov a prostor, a to za účelem obsluhy a údržby zde umístěných Zařízení TMCZ, Smluvního partnera či třetích stran, které byly v rámci Smlouvy převzaty ze strany TMCZ do správy nebo jejichž prostřednictvím jsou poskytovány Služby. Pokud nebude přístup pro TMCZ dle předchozí věty zajištěn, neodpovídá po tuto dobu TMCZ za případné omezení či přerušování poskytování Služeb vzniklé v důsledku nezajištění přístupu.

**8.11** TMCZ je oprávněn i bez souhlasu Smluvního partnera a bez jeho vyrozumění změnit konfiguraci Zařízení určeného pro užívání Služby Smluvním partnerem.

**8.12** Je-li Smluvnímu partnerovi poskytnuto do užívání Zařízení TMCZ, pak provádění opravy takového Zařízení nebo nejistota ohledně úrovně ochrany před uplatněním práva třetí strany vůči Zařízení TMCZ nebo zánik Zařízení TMCZ (zčásti nebo zcela) nezakládá Smluvnímu partnerovi právo

ukončit Smlouvu nebo Služby, z nichž plyne oprávnění užívat Zařízení TMCZ.

**8.13** Po ukončení poskytování příslušné Služby je Smluvní partner povinen poskytnout TMCZ součinnost k deinstalaci Zařízení a vrátit TMCZ veškerá poskytnutá Zařízení a jiné věci a rovněž přestat využívat práva, která mu byla od TMCZ poskytnuta za účelem poskytování Služeb. Neposkytnutí součinnosti má za následek zejm. přenesení nebezpečí škody způsobené Zařízením na Smluvního partnera, a to až do doby řádné deinstalace.

**8.14** Pro vyloučení pochybností se stanoví, že provoz Smluvního partnera realizovaný v rámci Služby, pokud byl na koncový bod Služby či jiné rozhraní Služby předán ze Zařízení, které není pod výlučnou kontrolou TMCZ nebo jeho subdodavatele, se považuje za provoz záměrně generovaný Smluvním partnerem.

**8.15** Pokud není ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak, TMCZ je oprávněn v případě, že při zřízení a/nebo v průběhu platnosti Specifikace služby dojde k nemožnosti poskytování Služby z důvodu nezajištění potřebného povolení státního orgánu nebo nezajištění souhlasu majitele objektu Smluvním partnerem, je TMCZ oprávněn od Specifikace služby odstoupit a uplatnit vůči Smluvnímu partnerovi nárok na kompenzaci ve výši prokazatelných, marně vynaložených nákladů za zřízení Služby (při ukončení Specifikace služby po zřízení Služby se náklady TMCZ zohlední v poměrné výši, kdy poměr je určen dle doby užívání Služby Smluvním partnerem a sjednané minimální doby užívání Služby). V případě, že v průběhu platnosti Specifikace služby dojde k navýšení nákladů TMCZ na poskytování Služby z důvodu nezajištění potřebného povolení státního orgánu nebo nezajištění souhlasu majitele objektu Smluvním partnerem a/nebo z důvodu nepřiměřených podmínek (zejména nepřiměřeného nájemného) uplatňovaných majitelem objektu vůči TMCZ, je TMCZ oprávněn uplatnit vůči Smluvnímu partnerovi, a to i opakovaně (např. měsíčně), nárok na kompenzaci ve výši navýšených nákladů TMCZ na poskytování Služby. Ujednání tohoto článku Podmínek se neuplatní na Smlouvy sjednané pro plnění veřejné zakázky.

## **9. Odpovědnost smluvních stran, podstatné porušení povinností, ukončení smlouvy**

**9.1** Nemá-li stanoveno jinak, pak žádná ze Smluvních stran není odpovědná a není ani v prodlení s plněním svých povinností v případě, že k takovému prodlení došlo v důsledku porušení povinností druhé strany.

**9.2** Odpovědnost TMCZ za škodu se ve vztahu ke službám elektronických komunikací řídí ustanovením § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění účinném ke dni účinnosti těchto Podmínek Firemního řešení.



**9.3** Jestliže Smluvnímu partnerovi hrozí nebo vzniká újma, je tento povinen bez prodlení učinit s přihlédnutím k okolnostem veškerá opatření potřebná k odvrácení újmy nebo k jejímu zmírnění, a pokud by chtěl v takových případech vůči TMCZ uplatnit nárok na náhradu újmy, potom je Smluvní partner kromě toho povinen:

- a) neprodleně informovat TMCZ jak o hrozbě a příp. vzniku újmy, tak o opatřeních učiněných k odvrácení újmy nebo k jejímu zmírnění; a
- b) pověřeným pracovníkům TMCZ, orgánům pojišťovny, popř. jiným příslušným orgánům na jejich vyžádání neprodleně umožnit šetření okolností předmětné události; a
- c) prokázat výši skutečné újmy, jakož i svá opatření k odvrácení újmy nebo k jejímu zmírnění.

TMCZ není povinen nahradit újmu, která vznikla tím, že Smluvní partner tyto své povinnosti nesplnil.

**9.4** Smluvní strany se dohodly, že omezují výši újmy, která může Smluvnímu partnerovi při plnění Smlouvy vzniknout, a to na celkovou částku 120 000 Kč. Smluvní partner nemá nárok na náhradu újmy vzniklé v důsledku porušení povinností TMCZ, je-li za takové porušení sjednána smluvní sankce (např. v podobě smluvní pokuty nebo slevy z ceny Služby v rámci SLA).

**9.5** TMCZ není v prodlení s plněním svých povinností (zejm. není v prodlení se zřízením, změnou či poskytováním Služby ani s odstraněním Poruchy, vady či výpadku Služby) v případě, že k prodlení došlo v důsledku:

- a) jednání TMCZ, k němuž je TMCZ oprávněn dle smluvních ujednání nebo právních předpisů; nebo
- b) provádění plánovaných údržbových prací; nebo
- c) rozhodnutí nebo nevydání povolení ze strany soudu, správního úřadu, orgánu veřejné moci nebo jiného oprávněného subjektu či třetí strany nebo provozovatelů dopravní či technické infrastruktury ve veřejném zájmu; nebo
- d) ohrožení bezpečnosti komunikační sítě nebo Služeb; nebo
- e) výpadku napájení či nevyhovujících klimatických podmínek v místě ukončení Služby, které zajišťuje Smluvní partner; nebo
- f) znemožnění pracovníkům TMCZ přístupu za účelem opravy Poruchy, zřízení, změny či ukončení Služby; nebo
- g) poruchy Zařízení Smluvního partnera; nebo
- h) skutečností uvedených v odst. 9.8 těchto Podmínek Firemního řešení; nebo
- i) porušení povinností na straně Smluvního partnera.

**9.6** TMCZ je oprávněn přerušit poskytování Služby při provádění plánované údržby. TMCZ je povinen oznámit Smluvnímu partnerovi předem termín plánované údržby. TMCZ vynaloží veškeré úsilí, aby plánovaná údržba probíhala v časech, které budou pro Smluvního partnera

vyhovující. Přerušování poskytování Služby potrvá pouze po dobu nezbytně nutnou k provedení plánované údržby. Přerušování poskytování Služby, k němuž dojde při plánované údržbě, není považováno za prodlení TMCZ s poskytováním Služeb ani za prodlení TMCZ s plněním jeho povinností a nezapočítává se do doby nedostupnosti Služby.

**9.7** Za Poruchu se u zálohovaných Služeb nepovažují případy, kdy dojde k výpadku primárního připojení – Služby, pokud dojde k přepojení na záložní připojení – Službu.

**9.8** TMCZ není v prodlení, bránila-li mu v splnění povinností některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (např. vzpoura, stávka nebo civilní nepokoje, válečná operace, případ nouze na celostátní nebo místní úrovni, požár, záplava, povodeň, extrémně nepříznivé počasí a jeho následky, exploze či sesuv půdy). O dobu, po kterou překážky dle předchozí věty trvají, a o dobu nutnou k obnovení poskytování Služeb se též prodlužují veškeré smluvně sjednané lhůty a doby. TMCZ není v prodlení se zřízením ani poskytováním Služeb rovněž v případě, že prodlení nebylo ze strany TMCZ zaviněno.

**9.9** Za podstatné porušení povinností se výslovně, nikoliv však výlučně, považuje každá z následujících skutečností:

- a) prodlení se zaplacením ceny Služby po dobu delší než 30 dní;
- b) neoprávněný zásah do Zařízení TMCZ;
- c) neumožnění přístupu TMCZ k jeho Zařízení;
- d) užití neschváleného Zařízení ze strany Smluvního partnera;
- e) užívání Služby v rozporu s právními předpisy;
- f) užívání Služby Smluvním partnerem způsobem ohrožujícím bezpečnost dat nebo informačních systémů jiných subjektů;
- g) uvedení nepravdivých údajů při uzavírání Smluvního dokumentu;
- h) porušení licenčních podmínek ze strany Smluvního partnera ve vztahu k softwaru, který je provozován v rámci Služby;
- i) porušení kterékoliv povinnosti v článku 3 těchto Podmínek Firemního řešení;
- j) porušení kterékoliv povinnosti v odst. 6.4 nebo 6.5 nebo 6.6 těchto Podmínek Firemního řešení;
- k) porušení kterékoliv povinnosti v odst. 8.3 těchto Podmínek Firemního řešení;
- l) porušení kterékoliv povinnosti v odst. 12.9 těchto Podmínek Firemního řešení.
- m) porušení kterékoliv povinnosti v čl. 16 těchto Podmínek Firemního řešení.

Další případy porušení povinností Smluvním partnerem, které jsou považovány ve smyslu Smlouvy za podstatné porušení, mohou být výslovně stanoveny ve Smluvních dokumentech, zejména však ve Smlouvě.

- 9.10** V případě podstatného porušení povinnosti je TMCZ oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb, aniž by to znamenalo prodlení na jeho straně, a/nebo odstoupit od Smlouvy, Specifikace služby, Dohody o cenových podmínkách nebo Účastnické smlouvy či od jejich části ve vztahu k některé Službě. Tímto odstoupením nejsou dotčena práva TMCZ na zaplacení smluvních sankcí, úroku z prodlení, finančního vypořádání ani práva na náhradu újmy, popř. zajištění dluhu Smluvního partnera či Oprávněné osoby.
- 9.11** TMCZ je dále oprávněn vypovědět Smlouvu nebo zcela či částečně vypovědět Smluvní dokumenty ve vztahu ke kterékoli Službě v případě, že:
- je vůči Smluvnímu partnerovi vedeno insolvenční řízení; nebo
  - na majetek Smluvního partnera je nařízena exekuce; nebo
  - 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;
  - nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu;
- V takovém případě je výpověď účinná jejím doručením Smluvnímu partnerovi, případně dnem pozdějším, v takové výpovědi uvedeném.
- 9.12** TMCZ je oprávněn rovněž přerušit či omezit poskytování Služby v případech stanovených v příslušných právních předpisech (např. § 99 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. – krizový stav nebo § 98 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. – závažné porušení bezpečnosti a integrity komunikační sítě TMCZ z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom); po dobu přerušeni dle tohoto odstavce není Smluvní partner povinen hradit cenu za Služby, k jejichž přerušeni došlo.
- 9.13** TMCZ je oprávněn rovněž přerušit či omezit poskytování Služby v případě písemného oznámení Smluvního partnera o zneužití Služby dle odst. 4.4. e) těchto podmínek.
- 9.14** Smluvní strany se dohodly, že jiné než v této Smlouvě výslovně uvedené nároky Smluvního partnera na odškodnění, bez ohledu na to, z jakého právního důvodu vznikly, obzvláště nároky související s přerušeni provozu, ušlým ziskem, zásahem do softwaru či se ztrátou informací a dat, jsou vyloučeny.
- 9.15** Zaplacením smluvních pokut ani úroků z prodlení se Smluvní partner nezproštuje povinnosti uhradit TMCZ újmu vzniklou tímž porušením.
- 10. SLA, oznamování poruch**
- 10.1** Není-li stanoveno ve Smluvních dokumentech jinak, mohou si Smluvní strany sjednat ke Službě doplňkovou službu SLA, která stanovuje zejména podmínky pro kvalitu Služby, odstranění Poruch Služby a případně sankce při nesplnění termínů pro odstranění Poruchy či nedostupnosti Služby. Další podmínky poskytnutí doplňkové služby SLA jsou stanoveny zejména v Popisu služby SLA.
- 10.2** Není-li SLA sjednáno, zavazuje se TMCZ odstraňovat Poruchu Služby v co nejkratším čase po jejím nahlášení Smluvním partnerem.
- 10.3** Oznamování Poruchy – Servisní požadavek provádí Smluvní partner prostřednictvím Kontaktních osob a jejich příslušných kontaktních údajů.
- 10.4** Služba je poskytována v kvalitě sjednané v rámci SLA, je-li SLA sjednáno.
- 10.5** Z kumulovaných provozních dob Služby, kdy parametry Služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu Služby, se vypočte měsíční dostupnost služby jako podíl:
- $$\text{dostupnost služby} = \frac{(TS-TN)}{TN} \times 100 \%$$
- kde: TS = doba trvání služby v měsících  
TN = doba nedostupné služby
- 10.6** Doby se počítají na celé minuty, dostupnost služby se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.
- 10.7** Doba trvání služby v měsíci – TS – je období, po které má být Služba podle Smluvního dokumentu v daném měsíci poskytována.
- 10.8** Doba nedostupnosti služby – TN – je období v rámci doby trvání Služby v měsíci, ve kterém Smluvní partner nemohl Službu řádně užívat z důvodů Poruchy, která měla příčiny na straně TMCZ a která byla Smluvním partnerem řádně ohlášena prostřednictvím Servisního požadavku.
- 10.9** Do doby nedostupnosti Služby se nezapočítává doba od ohlášení Poruchy Služby do zahájení opravy Poruchy v případě, že Smluvní partner neumožnil TMCZ bezodkladně po požádání provést servisní zásah na Zařízení umístěném v lokalitě Smluvního partnera. Za nedostupnost ani Poruchu Služby se nepovažují případy, kdy TMCZ není dle smluvních ujednání či právních předpisů v prodlení s plněním svých povinností.
- 10.10** Do doby nedostupnosti Služby ani celkového počtu Poruch se nezapočítávají:
- poruchy, které jsou mimo veřejnou komunikační síť TMCZ;
  - poruchy, o nichž TMCZ objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně TMCZ, nebo že je zavinil Smluvní partner.

U Služby s nepřímým přístupem neodpovídá TMCZ za Poruchu vzniklé mezi koncovým bodem služby a koncovým Zařízením Smluvního partnera.

**10.11** Smluvní partner je povinen uhradit TMCZ náklady spojené se servisním zásahem nebo cenu za servisní zásah, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku Smluvního partnera a pokud se zjistí, že Porucha Služby nebo Porucha zařízení nebo sítě není na straně TMCZ nebo že závada byla způsobena Smluvním partnerem nebo třetí osobou v případech, kdy za ni Smluvní partner odpovídá, nebo že Porucha vůbec nenastala.

**10.12** Smluvní strany se dohodly, že u Poruch či vad Zařízení, softwaru či Systému, jejichž řešení závisí na výrobci či dodavateli, jakožto třetí straně, není možné garantovat dobu finálního vyřešení Poruchy/vady. Pro vady tohoto typu zapojí TMCZ středisko technické podpory výrobce či dodavatele, aby byla Porucha/vada odstraněna v nejkratším možném termínu. Poruchy/ vady, u nichž dojde k překročení garantované doby finálního řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním a nezapočítávají se do doby nedostupnosti Služby.

## **11. Oprávněné osoby**

**11.1** Oprávněné osoby se určí dohodou Smluvních stran a budou uvedeny v seznamu Oprávněných osob, který tvoří nedílnou přílohu Smlouvy (dále také „Seznam Oprávněných osob“). Trvání statusu Oprávněné osoby je vždy podmíněno jejím vedením v Seznamu Oprávněných osob a ručením Smluvního partnera uvedeným ve Smlouvě. Smluvní strany se dohodly, že souhlas s ručením Smluvního partnera bez dalšího platí i pro právní nástupce Oprávněné osoby uvedené v Seznamu Oprávněných osob. Případná ztráta statusu Oprávněné osoby nemá vliv na platnost a účinnost Účastnických smluv uzavřených Oprávněnými osobami a smluvních vztahů z nich vyplývajících (jejich režim se poté bude řídit ustanoveními VPST a podmínkami aktivovaných Účastnických služeb). Ztrátou statusu Oprávněné osoby zanikají Služby sjednané výhradně pro tuto Oprávněnou osobu na základě Specifikace služeb, pokud se Smluvní strany či Oprávněná osoba s TMCZ nedohodly jinak.

**11.2** Pokud si Smluvní strany ve Smlouvě nedohodly jinak, může po uzavření Smlouvy Smluvní partner požádat o doplnění další Oprávněné osoby nebo vyloučení Oprávněné osoby prostřednictvím formuláře TMCZ: Žádost o doplnění/vyloučení Oprávněných osob, který zašle doporučenou poštou na adresu sídla TMCZ. Pokud TMCZ do 7 dní od doručení žádosti Smluvnímu partnerovi písemně nepotvrdí doplnění/vyloučení Oprávněných osob dle dotčené žádosti, má se za to, že žádost zamítl. TMCZ je oprávněn takovou žádost zamítnout zejména v případě, kdy má TMCZ za Oprávněnou osobou jakoukoliv neuhrazenou splatnou peněžitou pohledávku. Změna přílohy Smlouvy obsahující

Seznam Oprávněných osob provedená dle tohoto odstavce nevyžaduje uzavření písemného dodatku ke Smlouvě.

**11.3** Oprávněná osoba může s TMCZ uzavírat či měnit Účastnické smlouvy či Specifikace služeb, které obsahují odkaz na Smlouvu, za podmínek stanovených Smlouvou (vč. Dohody o cenových podmínkách). Uzavření nebo změna Specifikace služeb je platná až okamžikem, kdy k podpisu Specifikace služeb za TMCZ a Oprávněnou osobu připojí svůj podpis rovněž Smluvní partner, čímž vyjadřuje svůj souhlas s uzavřením (resp. změnou) dotčené Specifikace služeb mezi Oprávněnou osobou a TMCZ. Při ukončení Specifikace služeb jedná Oprávněná osoba samostatně a není vyžadováno připodepsání Smluvního partnera. Účastnické smlouvy uzavírá Oprávněná osoba samostatně a není vyžadováno připodepsání Smluvního partnera.

**11.4** Bude-li ve Smluvním dokumentu uvedena jako adresát Služeb výslovně určitá Oprávněná osoba, pak platí, že takovou Službu může využívat vždy jen tato Oprávněná osoba. Povinnosti Smluvního partnera z takové Služby však zůstávají nedotčeny, jejich plnění však může namísto Smluvního partnera zajistit Oprávněná osoba.

**11.5** Smluvní partner odpovídá za veškerou újmu způsobenou Oprávněnou osobou při poskytování plnění dle Smluvních dokumentů, a to i v případě, že se taková Oprávněná osoba zaváže při plnění Smluvního partnera provést určitou činnost samostatně.

## **12. Užívání softwaru**

**12.1** Nemá-li výslovně sjednáno jinak, pak veškeré licenční, servisní, reklamační, záruční a jiné podmínky ve vztahu k softwaru, který je součástí Služby, se řídí podmínkami výrobce softwaru (nositele autorských práv).

**12.2** Nemá-li výslovně sjednáno jinak, je software produktem třetí strany odlišné od TMCZ a licence k užití softwaru je Smluvnímu partnerovi poskytována přímo výrobcem softwaru (nositelem autorských práv). Licenci k softwaru získává Smluvní partner nejdříve okamžikem úplného uhrazení ceny za Služby, v jejichž rámci byl software dodán.

**12.3** Pokud software instalovaný Smluvním partnerem ovlivňuje funkci Služby, popř. je předpoklad, že takový software může ovlivnit funkci Služby, je Smluvní partner povinen na základě výzvy TMCZ takový software odstranit (deinstalovat), popř. software upravit (např. změnou konfigurace) tak, aby dále takový software neovlivňoval řádné poskytování Služby. TMCZ nenesie žádnou odpovědnost za poskytování Služby v případě, že Služba je ovlivněna softwarem instalovaným (užívaným) Smluvním partnerem, popř. instalovaným (užívaným) třetí osobou, které Smluvní partner umožnil takový software nainstalovat nebo užívat. V případě, že Smluvní partner neodstraní problém

softwaru nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení požadavku TMCZ na odstranění či změnu softwaru uživatele (instalovaného) v rámci Služby Smluvním partnerem či třetí osobou, je TMCZ oprávněn omezit nebo pozastavit poskytování Služby bez dalšího upozornění.

- 12.4** V případě Služby zahrnující profesionální servis (správa služby) platí výše uvedené rovněž na software, jehož instalace nevyžaduje administrátorská práva.
- 12.5** Pokud software vyžaduje administrátorská práva, lze jej instalovat v rámci Služby prostřednictvím profesionálního servisu TMCZ (správa služby) až poté, co TMCZ ověří dopad softwaru na poskytování Služby a souhlasí s instalací takového softwaru v rámci Služby. TMCZ je oprávněn požadovat po Smluvním partnerovi úhradu ceny za dodatečnou instalaci softwaru dle počtu hodin skutečně provedené práce v souladu s příslušným Ceníkem či cenovým ujednáním.
- 12.6** TMCZ nenese vůči Smluvnímu partnerovi odpovědnost za dodávku softwaru, který Smluvní partner potřebuje k využívání Služby a za jehož instalaci odpovídá Smluvní partner. Rovněž tak TMCZ nenese odpovědnost za samotný software, resp. jeho funkčnost.
- 12.7** Software vložený do šablony je poskytován „tak jak byl poskytnut dodavatelem softwaru – jak stojí a leží“, bez jakýchkoli výslovných či předpokládaných záruk, mimo jiné záruk vhodnosti pro konkrétní účel. TMCZ nezaručuje a nepřijímá odpovědnost za přesnost či úplnost informací, textu, grafiky, odkazů či jiných položek obsažených v softwaru. TMCZ neodpovídá za dodaný software ani za jeho funkčnost a vhodnost pro potřeby Smluvního partnera, zejména také neodpovídá za to, že dodaný software bude plně funkční ve spojení s jiným softwarem Smluvního partnera.
- 12.8** TMCZ ani jeho dodavatelé v žádném případě nenesou odpovědnost vůči Smluvnímu partnerovi nebo uživatelům za jakoukoli újmu (mimo jiné ušlý zisk, přerušení podnikatelské činnosti, poškozené či ztracené informace či data) vzniklou následkem využívání softwaru či nemožnosti software využívat.
- 12.9** Smluvní partner je oprávněn v rámci Služby užívat pouze legálně nabytý software. Smluvní partner je povinen užívat software v souladu s licenčními podmínkami (užívacími právy) vztahujícími se k danému softwaru. Smluvní partner nese odpovědnost za veškeré aplikace – software běžící v rámci Služby včetně datových přenosů. Smluvní partner se zavazuje uhradit TMCZ veškerou újmu, a to i nemajetkovou, vzniklou TMCZ v důsledku porušení podmínek licence ze strany Smluvního partnera, a to v plné výši.
- 12.10** TMCZ je oprávněn kdykoli opravit, odstranit, změnit či

modernizovat software instalovaný na komponentech Služby, pokud se má za to, že je to vyžadováno pro účely údržby či zvýšení kvality Služby.

- 12.11** TMCZ je oprávněn kdykoliv jednostranně zvýšit cenu softwaru poskytnutého Smluvnímu partnerovi v rámci Služby v případě, že dodavatel tohoto softwaru zvýší cenu příslušného softwaru vůči TMCZ.

### 13. Nákup zařízení

- 13.1** Není-li výslovně v jiném Smluvním dokumentu sjednáno jinak, tak pro případ sjednané koupě Zařízení Smluvním partnerem platí následující:

- cena je stanovena v příslušném Ceníku;
- místo dodání je místo, ve kterém má být zřízena, změněna a poskytována Služba, ke které je Zařízení dodáváno;
- lhůta pro dodání Zařízení je totožná se lhůtou pro zřízení nebo změnu Služby, ke které je Zařízení dodáváno;
- Zařízení bude Smluvnímu partnerovi předáno na základě předávacího protokolu, dodacího listu nebo na základě jiného dokumentu, na kterém je Smluvní partner povinen TMCZ (popř. dodavateli nebo dopravci) potvrdit převzetí Zařízení;
- vlastnictví Zařízení přechází na Smluvního partnera až úplným uhrazením sjednané ceny za příslušné Zařízení ve prospěch TMCZ;
- nebezpečí škody na Zařízení přechází na Smluvního partnera okamžikem jeho převzetí Smluvním partnerem.

- 13.2** Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupě Zařízení, může být Zařízení Smluvnímu partnerovi dodáno jako součást Služby nebo mu může být pronajato nebo zapůjčeno ke Službě, přičemž konkrétní podmínky týkající se nájmu či zapůjčení Zařízení jsou vždy výslovně sjednány mezi Smluvním partnerem a TMCZ ve Smlouvě/Specifikaci služby nebo jiném Smluvním dokumentu.

- 13.3** TMCZ poskytuje Smluvnímu partnerovi záruku v souladu se záručními podmínkami výrobce Zařízení, s nimiž je Smluvní partner povinen se seznámit před koupí Zařízení. Je-li součástí Zařízení software, nabývá Smluvní partner nejdříve dnem uhrazení ceny Zařízení právo k užití takového softwaru, a to v rozsahu stanoveném licenčními podmínkami, které jsou součástí daného softwaru. Právo užití nabývá Smluvní partner přímo od nositele autorských práv k softwaru a je povinen řídit se příslušnými licenčními podmínkami.

- 13.4** Objednávky nákupu Zařízení bude Smluvní partner zasílat na faxové číslo: (+420) 603604646. Originály objednávek je Smluvní partner povinen zaslat TMCZ do deseti (10) dnů od jejich zaslání faxem na adresu:

T-Mobile Czech Republic a.s.  
Zákaznické centrum – Business  
Tomíčkova 2144/1  
148 00 Praha 4  
tel.: 800737333



- 13.5** V případě potřeby informací k nákupu koncových Zařízení se bude Smluvní partner obracet na Zákaznické centrum – Business.
- 13.6** Záruka se nevztahuje na:
- vady způsobené instalací, změnou nebo opravou neprovedenou TMCZ;
  - vady, které vznikly v důsledku používání Zařízení v rozporu s pokyny k užívání takového Zařízení;
  - vady, jež byly způsobeny v souvislosti s realizací pokynů Smluvního partnera, pokud TMCZ nemohl nevhodnost takových pokynů zjistit, a/nebo v případě, že TMCZ Smluvního partnera na nevhodnost těchto pokynů upozornil, a Smluvní partner na jejich dodržení přesto trval;
  - vady, které vznikly v důsledku používání Zařízení s výrobky či programy, jejichž kompatibilitu TMCZ Smluvnímu partnerovi výslovně a písemně nepřislíbil;
  - vady, které vznikly v důsledku toho, že na Systém byla vyvinuta neobvyklá fyzická či elektrická síla;
  - vady vzniklé běžným opotřebením.
- 14. Zvláštní ujednání pro účastnické smlouvy**
- 14.1** Služby poskytované k individuálně určenému účastnickému číslu či účastnické stanici jednotlivého účastníka v jím zvoleném tarifním programu a rovněž Služby, o nichž to stanoví Smluvní dokument (dále jen „Účastnické služby“) jsou bez ohledu na ostatní ustanovení Smluvních dokumentů poskytovány na základě Účastnických smluv. Tato ujednání čl. 14 o Účastnických službách mají přednost před ostatními ujednáními týkajícími se Služeb ve Smlouvě či těchto Podmínkách Firemního řešení.
- 14.2** Pokud si to Smluvní strany výslovně sjednaly ve Smlouvě, Smluvní partner může TMCZ předložit návrh na uzavření Účastnické smlouvy i prostřednictvím e-mailové komunikace bez využití zaručeného elektronického podpisu. V takovém případě musí být návrh předložen ve formě vyplněného návrhu Účastnické smlouvy, jehož aktuální znění je umístěné na webových stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz). Návrh Účastnické smlouvy nebo e-mail se specifikací požadované změny spolu s určením Účastnických smluv, jichž se má změna dotknout, odešle Smluvní partner na e-mailovou adresu TMCZ uvedenou v návrhu Účastnické smlouvy. Po doručení TMCZ ověří prostřednictvím hesla, že návrh Účastnické smlouvy podal Smluvní partner, a případně ověří i další skutečnosti potřebné pro akceptaci návrhu Smluvního partnera. Za okamžik akceptace návrhu Smluvního partnera na uzavření Účastnické smlouvy ze strany TMCZ se považuje provedení požadované aktivace či změny Účastnické služby zvláště pro každou Účastnickou smlouvu, není-li v návrhu Účastnické smlouvy, případně ve VPST stanoveno jinak. Smluvní strany si sjednaly, že Účastnické smlouvy nebo jejich změny sjednané elektronickou formou dle tohoto odstavce jsou písemným jednáním.
- 14.3** Ve vztahu k Účastnickým smlouvám se smluvní strany dohodly, že poruší-li Smluvní partner smluvní povinnosti, na jejichž základě dojde k ukončení Účastnické smlouvy před uplynutím sjednané doby určité, uhradí Smluvní partner TMCZ smluvní pokutu ve výši zbývajících měsíčních paušálů (bez aplikace slev dle Smlouvy, tj. dle standardní ceny uvedené v Ceníku služeb) za období do konce sjednané doby určité trvání příslušné Účastnické smlouvy. TMCZ a Smluvní partner si dále sjednávají smluvní pokuty za prodlení s úhradou vyúčtování v souladu s VPST nebo Ceníkem služeb.
- 14.4** Podmínky a rozsah poskytování Účastnických služeb vč. zvoleného tarifu si Smluvní strany dohodnou vždy v konkrétní Účastnické smlouvě. Každá Účastnická smlouva, která se uzavírá v rámci Smlouvy, obsahuje odkaz na Smlouvu a její číslo.
- 14.5** Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z Účastnických smluv, neupravené Smlouvou, se řídí ustanoveními obsaženými v příslušných obchodních podmínkách aktivované Účastnické služby či tarifu a ve VPST, vždy v platném znění. Zánik Smlouvy nebo statusu Oprávněné osoby nemá vliv na platnost a účinnost Účastnických smluv uzavřených na základě Smlouvy. Účastnické služby se po zániku Smlouvy budou řídit ustanoveními Účastnické smlouvy, obchodními podmínkami aktivovaných Účastnických služeb a VPST (v uvedeném pořadí priority). Sjednaná doba trvání Účastnické smlouvy je tedy nezávislá na trvání Smlouvy, pokud se Smluvní strany výslovně nedohodly jinak. V případě rozporu Účastnické smlouvy a Smlouvy mají přednost ujednání v Účastnické smlouvě.
- 14.6** Pokud se v Účastnické smlouvě nebo v jiném dokumentu, který je přílohou Smlouvy nebo Účastnické smlouvy, hovoří o Rámcové smlouvě, rozumí se tím Smlouva.
- 14.7** Instalace a provozování Zařízení vztahující se k Účastnické službě a aktivace Účastnických služeb se řídí obchodními podmínkami dané Účastnické služby, které mají přednost před ujednáními o zřízení Služeb dle Smlouvy a těchto Podmínek Firemního řešení.
- 14.8** Smluvní strany se dohodly, že pokud TMCZ ukončí poskytování Účastnické služby (tarifu), která bude dle obchodních podmínek nahrazena jinou Službou (tarifem), u které TMCZ poskytne v podstatných ohledech stejné či lepší podmínky a stejnou či nižší cenu jednotlivých komponent dané Služby (jako měl Smluvní partner u původní Účastnické služby při zohlednění slev sjednaných ve Smlouvě), TMCZ je oprávněn nahradit původní Účastnickou službu takovou novou Službou. Takto provedená změna nevyžaduje uzavření písemného dodatku, pokud o ukončení Účastnické služby a jejím nahrazení novou Službou bude TMCZ Smluvního partnera informovat nejméně 30 dní předem.

## 15. Zvláštní ujednání pro pevné hlasové služby

- 15.1** Při přenesení čísel vázaných na pobočkovou ústřednu lze přenášet jak ucelený číselný rozsah, tak jednotlivá čísla / číselné řady. Číselný rozsah tvoří jedna nebo více posloupností po sobě jdoucích čísel o délce mocnin deseti začínající odpovídajícím počtem nul a končící odpovídajícím počtem devítek, zatímco číselná řada je množina po sobě jdoucích čísel, která není číselným rozsahem. S číselným rozsahem je možné zacházet pouze jako s celkem, není možné z něho vybírat a přenášet jen některá čísla a je rezervován po celou dobu trvání Smlouvy, zatímco číselná řada se rozpadá na jednotlivá čísla, která lze samostatně přenášet i v průběhu trvání Smlouvy.
- 15.2** V případě, že Smluvní partner využívá v rámci své vnitřní telefonní sítě více pevných číselných řad, je povinen přidělovat telefonní čísla v rámci směrového znaku, který dle národního číslovacího plánu odpovídá umístění koncového zařízení v příslušném kraji. V opačném případě dojde k nesprávnému směrování tísňových volání do jiného regionu.
- 15.3** Smluvní partner je povinen veškerá odchozí volání realizovat se správnou a Smluvnímu partnerovi odpovídající identifikací volacího znaku, pomocí kterého TMCZ zajistí rozúčtování takového volání do příslušných fakturačních skupin.
- 15.4** Pokud si Smluvní partner aktivoval službu zamezení zobrazení volajícího pro pevné hlasové volání, nelze u ní uskutečnit zpětné volání přímo volajícím, tj. zejména u volání na tísňové linky není možné zpětně ověřit původní odchozí hovor.
- 15.5** Využívá-li Smluvní partner pevné hlasové služby na bázi VoIP technologie, TMCZ nemůže technicky garantovat funkčnost modemových spojení – jedná se například o elektronické zabezpečovací systémy, elektronické požární systémy, odečty energií, dálkové ovládání strojů či zařízení apod.
- 15.6** Smluvní partner se zavazuje užívat konkrétní Službu výhradně v příslušné lokalitě Smluvního partnera stanovené v příslušné Smlouvě/Specifikaci služby pro danou konkrétní Službu.
- 15.7** TMCZ je oprávněn změnit číslo účastnické stanice z náležitých technických důvodů i bez souhlasu Smluvního partnera, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Smluvní partner předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu.

## 16. Obchodní tajemství, osobní údaje, ochrana dat

- 16.1** Smluvní strany se dohodly, že veškeré skutečnosti, které

nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a které jsou obsaženy ve Smlouvě, popř. smluvní strany s nimi přijdou do styku při jejím plnění, tvoří předmět obchodního tajemství, a zavazují se je nesdělovat třetím stranám (s výjimkou Oprávněných osob) bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Smluvní partner je povinen zajistit ochranu obchodního tajemství rovněž ze strany Oprávněné osoby.

- 16.2** Pokud byla Smlouva uzavřena za pomoci zprostředkovatele, jehož provize je závislá na objemu Služeb poskytovaných dle Smlouvy, je Smluvní partner povinen zprostředkovateli na jeho žádost (a to i opakovaně) poskytnout údaje o souhrnných částkách vyúčtování Služeb dle této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že k poskytnutí takové informace je oprávněn rovněž TMCZ, k čemuž dává Smluvní partner svým podpisem Smlouvy výslovný souhlas.
- 16.3** Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany obchodního tajemství, pokud TMCZ poskytne v rozsahu nezbytně nutném skutečnosti a informace ve smyslu odst. 16.1 svým akcionářům a společnostem, které jsou členy koncernu společnosti Deutsche Telekom AG, jakožto podnikatelského seskupení (dále jen „koncern“) ve smyslu ustanovení § 79 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech. Smluvní strany tímto rovněž souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany obchodního tajemství, pokud TMCZ poskytne Smluvní dokumenty skutečnosti a informace ve smyslu odst. 16.1 Oprávněné osobě dle Smlouvy pro účely vzniku smluvního vztahu mezi TMCZ a Oprávněnou osobou dle Smlouvy.
- 16.4** Smluvní partner je povinen TMCZ písemně prokazatelně sdělit, že v rámci poskytování Služeb bude na straně TMCZ docházet ke zpracování osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, které Smluvní partner zpracovává jako správce ve smyslu uvedeného zákona. V takovém případě spolu Smluvní strany uzavřou smlouvu o zpracování osobních údajů (resp. odpovídající smlouvu vyžadovanou právními předpisy). Do okamžiku účinnosti takové smlouvy o zpracování osobních údajů nesmí Smluvní partner užívat Službu způsobem, který by měl charakter zpracování osobních údajů na straně TMCZ. V případě porušení tohoto odstavce se bez ohledu na ostatní ustanovení Smlouvy zavazuje Smluvní partner odškodnit TMCZ za veškerou újmu, která by v takovém případě TMCZ vznikla.
- 16.5** TMCZ odpovídá v rámci Služby za ztrátu či poškození dat Smluvního partnera, pouze dojde-li k takové ztrátě či poškození dat v důsledku zavinění ve formě úmyslu či hrubé nedbalosti ze strany TMCZ. Smluvní partner je povinen si provádět pravidelnou zálohu svých dat mimo Službu na vlastní odpovědnost.

- 16.6** TMCZ neodpovídá za obsah přenášených zpráv či dat prostřednictvím Služby.
- 16.7** Smluvní partner souhlasí s uvedením své obchodní firmy jako reference v marketingových materiálech TMCZ včetně tiskových zpráv. Smluvní partner zajistí souhlas všech Oprávněných osob ke dni jejich vstupu do aktuálního Seznamu Oprávněných osob s uvedením jejich obchodní firmy jako reference v marketingových materiálech TMCZ včetně tiskových zpráv.
- 17. Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby**
- 17.1** TMCZ doručí písemnosti na adresu Smluvního partnera naposledy oznámenou TMCZ, a to poštou, kurýrem, elektronickou poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla Smluvním partnerem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.
- 17.2** Za písemné právní jednání TMCZ se považují rovněž úkony učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS či datovou schránkou.
- 17.3** Doručení je účinné i tehdy, když se Smluvní partner na záložní adrese, kterou oznámil TMCZ, nezdržuje.
- 17.4** Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě (zejména fax, elektronická pošta, SMS či MMS), považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu Smluvního partnera (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax), a není-li takového potvrzení, tak nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na telefonní číslo Smluvního partnera nebo na jeho e-mailovou adresu.
- 17.5** Odepře-li Smluvní partner písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.
- 17.6** Výpověď Smluvního dokumentu nebo jednotlivé Služby ze strany Smluvního partnera musí být učiněna písemnou formou, přičemž za písemnou formu není považována elektronická forma, resp. doručení výpovědi prostřednictvím elektronické pošty, musí být podepsaná Smluvním partnerem nebo oprávněným zástupcem Smluvního partnera a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení Smluvního partnera, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) Smluvního partnera, IČO, rodné číslo nebo datum narození Smluvního partnera, číslo ukončované Smlouvy nebo jednotlivé Služby), jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí obdobně i pro oznámení o odstoupení od Smluvního dokumentu nebo jednotlivé Služby ze strany Smluvního partnera.
- 18. Rozhodné právo, řešení sporů**
- 18.1** Práva a povinnosti smluvních stran se řídí občanským zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.
- 18.2** Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání Kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
- 18.3** Veškeré spory, které se smluvním stranám nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou řešeny věcně příslušným soudem České republiky, nestanoví-li zákon jinak. Nestanoví-li zákon výlučnou místní příslušnost soudu, dohodly se smluvní strany, že pro všechny spory dle Smlouvy bude místně příslušným obecný soud TMCZ.
- 19. Ustanovení společná a závěrečná**
- 19.1** Smluvní strany sjednávají, že TMCZ je oprávněn měnit jednostranně tyto Podmínky Firemního řešení, Popisy služeb, Ceníky, provozní řády, Kontaktní osoby, Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků, případně i další dokumenty, v nichž je tak výslovně stanoveno. TMCZ se zavazuje Smluvního partnera o takové změně informovat nejméně 30 dní předem, není-li v příslušném dokumentu stanoveno jinak.
- 19.2** Vzhledem ke skutečnosti, že předmětem Smlouvy je individuální řešení vytvořené mj. z neveřejných služeb elektronických komunikací a poskytované na míru specifickým potřebám Smluvního partnera, Smluvní strany se dohodly, že na Smluvní dokumenty se neaplikují ustanovení občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.
- 19.3** Obsah závazků plynoucích ze Smluvních dokumentů tvoří pouze práva a povinnosti sjednané či stanovené ve Smluvních dokumentech bez ohledu na jednání Smluvních stran před a při uzavírání Smluvních dokumentů.
- 19.4** Započíst nelze proti nejisté pohledávce. Smluvní partner není oprávněn započíst jednostranně své pohledávky proti pohledávkám TMCZ.
- 19.5** Stanoví-li právní předpisy nebo Smluvní dokument, zejména Smlouva, Podmínky Firemního řešení, Specifikace služeb či Dohoda o cenových podmínkách právo TMCZ ukončit některý ze Smluvních dokumentů (např. odstoupením nebo výpovědí), pak je TMCZ oprávněn takto ukončit jak celý Smluvní dokument, tak pouze jeho část, a to ve vztahu k určité Službě, resp. pouze jednotlivou Službu (byť zahrnutou společně s více Službami v jednom Smluvním dokumentu, zejména však ve Specifikaci služby). Pokud je TMCZ oprávněn ukončit Smlouvu, rozumí se tím vždy rovněž právo TMCZ ukončit Dohodu o cenových podmínkách

nebo jednotlivou Specifikaci služby nebo pouze jednotlivou Službu.

- 19.6** TMCZ výslovně odmítá jakékoli Smluvním partnerem provedené (byť nepodstatné) změny provedené ve formuláři používaných v souvislosti se Smlouvou, s výjimkou údajů, jejichž doplnění se ze strany Smluvního partnera předpokládá.
- 19.7** I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, např. povinnost zaplatit dlužné částky či smluvní pokuty.
- 19.8** Pro vyloučení pochybností se stanoví, že tyto Podmínky Firemního řešení se uplatní i na Smlouvu o zřízení a poskytování řešení T-Mobile ProfiNet, která je pro účely těchto Podmínek Firemního řešení rovněž označována jako „Smlouva“.
- 19.9** Práva a povinnosti Smluvních stran neupravené Smluvními dokumenty se podpůrně řídí Všeobecnými podmínkami společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. („VPST“), s nimiž se Smluvní partner před podpisem Smlouvy seznámil, což svým podpisem Smlouvy potvrzuje.
- 19.10** Tyto Podmínky Firemního řešení nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 12. 2022.



# STANOVENÍ/ZRUŠENÍ ADMINISTRÁTORŮ

**OPERÁTOR** T-Mobile Czech Republic a.s.  
Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4  
IČ 64949681, DIČ CZ64949681  
Zapsaný do OR u Městského soudu v Praze,  
oddíl B, vložka 3787

**Zákaznické centrum**  
xxxxxxxxxxxxxxxx  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx](#)

**SMLUVNÍ PARTNER** **Název zákazníka** Technická správa  
komunikací hl. m. Prahy, a.s.

**IČ** 03447286  
**DIČ** CZ03447286  
**Zastoupená** Mgr. Jozefem Sinčákem, MBA, předsedou představenstva a  
PhDr. Filipem Hájkem, místopředsedou představenstva

**Sídlo**  
Ulice Veletržní  
č.p. / č.o. 1623 / 24  
Město Praha 7  
PSČ 170 00

(dále jen „Smluvní partner“)

Smluvní partner tímto zmocňuje níže uvedené osoby činit za něj úkony vůči TMCZ, a to v rozsahu zveřejněném na internetových stránkách TMCZ a v jeho tiskových materiálech.

Stanovení zodpovědné osoby<sup>1</sup>

Jméno, příjmení, titul\*

**Kontaktní adresa<sup>2</sup>**

Ulice, č.p./č.o.  
Město, PSČ  
Datum narození  
Doklad – číslo, platnost  
Admin. tel. číslo (T-Mobile)  
Kontaktní telefonní číslo  
E-mail\*  
Heslo administrátora\*<sup>3</sup>

Zrušení zodpovědné osoby<sup>4</sup>

Jméno, příjmení, titul\*  
Kontaktní telefonní číslo

Stanovení<sup>5</sup>

Zrušení

Jméno, příjmení, titul\*

- Obchodní manažer
- Obchodní manažer Rámcová smlouva
- Obchodní manažer Firemní řešení
- Administrátor služeb
- Administrátor financí

**Kontaktní adresa<sup>2</sup>**

Ulice, č.p./č.o.  
Město, PSČ  
Datum narození  
Doklad – číslo, platnost  
Admin. tel. číslo (T-Mobile)  
Kontaktní telefonní číslo  
E-mail\*  
Heslo administrátora\*<sup>3</sup>  
Fakturační skupina<sup>6</sup>

\* Povinný údaj

<sup>1</sup> Zaškrtněte checkbox, pokud chcete stanovit zodpovědnou osobu. Ve vedlejším sloupci vyplňte údaje o nové zodpovědné osobě.

<sup>2</sup> Adresa pro zasílání informací vztahujících se k danému typu administrátora.

<sup>3</sup> **Heslo je číselné a nesmí být ve tvaru:** 0000, 1234, 4321, 1111, 2222, 3333, 4444, 5555, 6666, 7777, 8888, 9999

<sup>4</sup> Zaškrtněte checkbox, pokud chcete zrušit zodpovědnou osobu. Ve vedlejším sloupci vyplňte údaje o rušené zodpovědné osobě.

<sup>5</sup> Vyberte, zda chcete stanovit, nebo zrušit některou z níže uvedených rolí. Zaškrtněte checkbox u té role, kterou stanovujete / rušíte. Ve vedlejším sloupci vyplňte údaje o stanovované roli, v případě rušené role stačí vyplnit Jméno a Kontaktní telefonní číslo.

<sup>6</sup> V případě stanovení Administrátora financí uveďte čísla fakturačních skupin, které administrátor bude oprávněn spravovat. Pokud nebude uvedena žádná fakturační skupina, Administrátor financí bude automaticky spravovat všechny fakturační skupiny pod daným IČ Smluvního partnera.

Stanovení<sup>5</sup> Zrušení

Jméno, příjmení, titul\*

 Obchodní manažer Obchodní manažer Rámcová smlouva Obchodní manažer Firemní řešení Administrátor služeb Administrátor financí**Kontaktní adresa<sup>2</sup>**

Ulice, č.p./č.o.

Město, PSČ

Datum narození

Doklad – číslo, platnost

Admin. tel. číslo (T-Mobile)

Kontaktní telefonní číslo

E-mail\*

Heslo administrátora\*<sup>3</sup>Fakturační skupina<sup>6</sup> Stanovení<sup>7</sup> Stanovení pro celou firmu

Jméno, příjmení, titul\*

 Zrušení Administrátor systémového řešení**Kontaktní adresa<sup>2</sup>**

Ulice, č.p./č.o.

Město, PSČ

Datum narození

Doklad – číslo, platnost

Admin. tel. číslo (T-Mobile)

Kontaktní telefonní číslo

E-mail\*

Heslo administrátora\*<sup>3</sup>

Název služby

ID služby

 Stanovení<sup>8</sup> Zrušení

Jméno, příjmení, titul\*

Kontaktní telefonní číslo

E-mail\*

 Kontakt pro plánovaný výpadek

Název služby

ID služby

**PODPIS**

DATUM: Dle elektronického podpisu	MÍSTO: Praha	DATUM: Dle elektronického podpisu	MÍSTO: Praha
JMÉNO: Mgr. Jozef Sinčák, MBA, předseda představenstva		JMÉNO: PhDr. Filip Hájek, místopředseda představenstva	
ZA SMLUVNÍHO PARTNERA (PODPIS, RAZÍTKO)		ZA SMLUVNÍHO PARTNERA (PODPIS, RAZÍTKO)	

<sup>7</sup> Vyberte, zda chcete administrátora systémového řešení stanovit, stanovit pro celou firmu nebo zrušit. Ve vedlejším sloupci vyplňte údaje o administrátorovi systémových řešení, v případě zrušení stačí vyplnit Jméno a Kontaktní telefonní číslo.

<sup>8</sup> Vyberte, zda chcete stanovit, nebo zrušit Kontakt pro plánovaný výpadek. Ve vedlejším sloupci vyplňte údaje o Kontaktu pro plánovaný výpadek, v případě zrušení stačí vyplnit Jméno a Kontaktní telefonní číslo.



# PODMÍNKY ADMINISTRACE SLUŽEB PROSTŘEDNICTVÍM ADMINISTRÁTORŮ

## Zodpovědná osoba

Zodpovědná osoba je oprávněna jednat jménem společnosti na základě zákonného oprávnění (statutární orgán, jednatel, atd.) a jménem Účastníka uzavírat Rámcovou smlouvu, Smlouvu o firemním řešení či Program podnikatele.

## Typy administrátorů

Obchodní manažer je hlavním administrátorem služeb a je oprávněna činit jménem Účastníka veškeré úkony vůči Poskytovateli (uzavírat, převádět, prodlužovat, vypovídat Účastnické smlouvy, Smlouvu o poskytování T-Cloud služeb, jmenovat, měnit či rušit administrátory služeb nižší úrovně, atd.). Obchodní manažer může provádět veškerou administraci týkající se služeb i Vyúčtování.

Obchodní manažer Rámcová smlouva je hlavním administrátorem služeb a je oprávněna činit jménem Účastníka veškeré úkony vůči Poskytovateli (uzavírat, převádět, prodlužovat, vypovídat Účastnické smlouvy, jmenovat, měnit či rušit administrátory služeb nižší úrovně, atd.) pod specifikovanou Rámcovou smlouvou. Obchodní manažer může provádět veškerou administraci týkající se služeb i Vyúčtování vztahující se k Rámcové smlouvě.

Obchodní manažer Firemní řešení je hlavním administrátorem služeb a je oprávněn jednat za Účastníka pouze ve věcech zřízených na základě Smlouvy o firemním řešení. Obchodní manažer Firemní řešení je oprávněn činit jménem Účastníka veškeré úkony vůči TMCZ (uzavírat, převádět, prodlužovat, vypovídat Specifikace služeb, Účastnické smlouvy, jmenovat, měnit či rušit administrátory služeb nižší úrovně apod.).

Administrátor služeb je oprávněn jménem Účastníka administrovat jednotlivé služby, tj. zejména provádět aktivaci, změnu nastavení či deaktivaci služeb. Administrátor služeb má právo na poskytnutí informací vztahujících se ke službám.

Administrátor financí je oprávněn jménem Účastníka činit veškeré úkony, které se týkají Vyúčtování služeb a plateb, například určovat způsob úhrady, za stanovených podmínek požadovat podrobný výpis čerpání služeb, určovat formu Vyúčtování (tištěné, elektronické nebo tištěné i elektronické). Administrátor financí má u elektronického Vyúčtování právo aktivovat upozornění e-mailem. V takovém případě bude upozornění e-mailem odesíláno na všechny Administrátory financí, kteří spravují fakturační skupinu, u které bylo upozornění aktivováno.

Administrátor systémových řešení je kontaktní osoba pověřená Účastníkem administrovat označené Služby zřízené na základě Smlouvy o firemním řešení nebo specifické služby (např. Podniková síť). Komunikuje se zástupci TMCZ v záležitostech spojených s administrací těchto Služeb (řešení poruch, změny nastavení, plánované i neplánované odstávky apod.). TMCZ se obrací na Administrátora systémových řešení v případě zaslání informace o plánované odstávce, ověření funkčnosti apod. Administrátorem systémových řešení může být "helpdesk" Účastníka. V případě více lokalit může mít každá svého administrátora systémových řešení (či administrátory).

Kontakt pro plánovaný výpadek slouží pro informování ze strany T-Mobile o plánovaném výpadku. Dané telefonní číslo nebo e-mail je možné nastavit u IČ Účastníka nebo ke konkrétní službě/komponentě zřízené na základě Smlouvy o Firemním řešení.

## Stanovení/zrušení administrátorů

Jedna osoba může mít více administrátorských rolí, tj. jedna osoba může být současně např. Administrátorem služeb, Administrátorem financí a Administrátorem systémových řešení. Účastník však může stanovit i více administrátorů se stejnými rolemi. Má-li Účastník více administrátorů, zajistí, aby byl výkon činností jednotlivých administrátorů v souladu a aby tyto osoby byly o svých úkonech informovány. Stanovením administrátorů se uživateli SIM karet daného Účastníka omezuje možnost administrace. Proto by administrátoři měli zajistit informovanost uživatelů SIM karet o zavedení či zrušení administrátorů.

Jednotlivé administrátory stanovuje či ruší Účastník nebo Obchodní manažer prostřednictvím formuláře „Stanovení/zrušení administrátorů“, případně jiným způsobem (např. zavoláním do Zákaznického centra). Svou roli může též zrušit každý administrátor sám. Zrušení administrátora nabývá účinnosti bez zbytečného odkladu poté, co se T-Mobile o tomto zrušení dozví (v závislosti na technických možnostech T-Mobile).

## Způsob administrace

Administrátoři používají k administraci tzv. administrátorské telefonní číslo ze sítě T-Mobile, prostřednictvím kterého lze administrovat služby v samoobslužných kanálech (např. Můj T-Mobile), případně též komunikují telefonicky či písemně se Zákaznickým centrem Poskytovatele. T-Mobile kontaktuje administrátory primárně na administrátorském telefonním čísle, případně na kontaktním telefonním čísle. Při telefonické komunikaci je T-Mobile oprávněn požadovat o sdělení hesla administrátora a jméno, případně o sdělení dalších údajů, které jsou nutné pro řádnou identifikaci.



## PŘÍLOHA Č.12: SEZNAM OPRÁVNĚNÝCH OSOB

ke Smlouvě o Firemním řešení č.

Pro společnost Technická správa komunikací hl. m. Prahy, a.s.,  
IČ 03447286

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tato příloha definuje Oprávněné osoby ve smyslu příslušných ustanovení Smluvních dokumentů.

### 2. SEZNAM OPRÁVNĚNÝCH OSOB

Obchodní firma / název	IČ	DIČ	Sídlo		PSČ
			Ulice, č.p.	Město	
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-





# Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

Tento dokument stanovuje podmínky týkající se úrovně kvality a dostupnosti poskytovaných Služeb (dále také „SLA“). Úroveň služby SLA si mohou smluvní strany sjednat ve vztahu k dále uvedeným Službám v příslušném Smluvním dokumentu, zejména ve Specifikaci služby nebo Účastnické smlouvě. Podmínky SLA se dále řídí ujednáními ve Smlouvě, Podmínkách Firemního řešení, Specifikacích služby, Účastnické smlouvě a dalších Smluvních dokumentech.

## 1 Přehled Služeb a jednotlivých úrovní SLA

K dále uvedeným Službám si mohou smluvní strany sjednat následující úrovně služby – SLA:

Název Služby	Úroveň služby - SLA					
	95,00%	99,00%	99,50%	99,70%	99,90%	99,99%
Lambda *	NE	NE	ANO	NE	NE	ANO
Pronajatý okruh *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
Ethernet Line *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
Ethernet VPN *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
Profesionální internet *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
IP Tranzit *	NE	NE	ANO	NE	NE	ANO
IP VPN *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
Telefonní připojení	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
IP komplet *	NE	ANO	ANO	NE	NE	ANO
IP komplet premium *	NE	NE	ANO	NE	NE	NE
IP komplet premium+ *	NE	NE	ANO	NE	NE	NE
Datová centra	NE	NE	NE	NE	NE	ANO
Datová centra SDC	NE	NE	NE	NE	NE	ANO
Virtuální datová centra	NE	NE	ANO	NE	NE	ANO
Virtuální datové centrum (N)	NE	NE	ANO	NE	NE	ANO
Virtuální záloha	NE	NE	ANO	NE	NE	ANO
Virtuální datová uložení	NE	NE	ANO	NE	NE	ANO
Tiskové služby	NE	NE	NE	NE	NE	NE
Správa mobilních zařízení	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Managed Firewall	NE	NE	NE	NE	NE	NE
DDoS Ochrana	NE	NE	NE	NE	NE	ANO

\* Úroveň služby SLA, které jsou pro danou Službu k dispozici, závisí na zvoleném technickém řešení, zejména však na konkrétní technologii použité pro poslední míli dané Služby a na tom, jestli daná Služba realizována se záložní přístupovou linkou či bez ní.

Konkrétní úroveň SLA sjednaná pro jednotlivou Službu je uvedena v příslušném Smluvním dokumentu, zejména ve Specifikaci služby nebo Účastnické smlouvě. Není-li ve Smluvním dokumentu uvedena konkrétní úroveň SLA, platí, že SLA není pro příslušnou Službu sjednáno.



# Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

## 2 Vyhodnocované parametry SLA

Pro dále uvedené Služby jsou, resp. nejsou, v rámci sjednaného SLA vyhodnocovány následující parametry:

- Dostupnost Služby
- Doplnkové parametry
- Doba odstranění Poruchy

Název Služby	Vyhodnocované parametry		
	Dostupnost Služby	Doplnkové parametry	Doba odstranění Poruchy
Lambda	ANO	NE	ANO
Pronajatý okruh	ANO	ANO	ANO
Ethernet Line	ANO	ANO	ANO
Ethernet VPN	ANO	ANO	ANO
Profesionální internet	ANO	NE	ANO
IP Tranzit	ANO	NE	ANO
IP VPN	ANO	ANO	ANO
Telefonní připojení	ANO	NE	ANO
IP komplet	ANO	ANO	ANO
IP komplet premium	ANO	NE	ANO
IP komplet premium+	ANO	NE	ANO
Datová centra	ANO	NE	NE
Datová centra SDC	ANO	NE	NE
Virtuální datová centra	ANO	NE	ANO
Virtuální datové centrum (N)	ANO	ANO	ANO
Virtuální záloha	ANO	NE	ANO
Virtuální datová uložště	ANO	NE	ANO
Tiskové služby	NE	ANO	ANO
Správa mobilních zařízení	ANO	ANO	ANO
Managed Firewall	NE	ANO	ANO
DDoS Ochrana	ANO	NE	NE

U některých vybraných Služeb mohou být sjednány i další doplnkové parametry SLA, které jsou popsány pro danou Službu dále v tomto dokumentu nebo v příslušném Popisu služby.

## 3 Garantované hodnoty parametrů SLA

Parametry SLA	Označení úrovně - SLA a garantované hodnoty příslušné úrovně - SLA					
	95,00%	99,00%	99,50%	99,70%	99,90%	99,99%
Dostupnost Služby	95,00%	99,00%	99,50%	99,70%	99,90%	99,99%
Doba odstranění Poruchy	36 hodin	24 hodin	8 hodin	6 hodin	5 hodin	4 hodiny

Definice a způsob měření Dostupnosti Služby jsou uvedeny v Obchodních podmínkách Firemního řešení, popř. v jiných Smluvních dokumentech.

Dobou odstranění Poruchy se pro účely sjednaného SLA rozumí doba určená pro odstranění existující Poruchy ze strany TMCZ, která počíná běžet od okamžiku nahlášení požadavku Smluvního partnera na řešení existující Poruchy sjednaným způsobem TMCZ a která trvá až do okamžiku odstranění Poruchy.



## Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

### 4 Smluvní pokuta za nedodržení SLA

Klesne-li v kalendářním měsíci poskytování Služby z viny TMCZ dostupnost Služby pod procentuální hranici sjednané úrovně SLA, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu, kterou TMCZ uhradí formou slevy z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny dotčené Služby. Výše smluvní pokuty se vypočítá dle následující tabulky, a to jako procentuální část z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny dotčené Služby po uplatnění všech sjednaných slev. Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána za jiné, než měsíční poskytování Služby, vypočítá se výše smluvní pokuty jako procentuální část z poměrné části ceny, která odpovídá pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceně za Službu v kalendářním měsíci po uplatnění všech sjednaných slev. Není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se smluvní pokuta vypočítá jako procentuální část z jiné ceny, kterou by TMCZ Smluvnímu partnerovi vyúčtoval za danou Službu za kalendářní měsíc, ve kterém k porušení SLA došlo (před snížením ceny o smluvní pokutu). Smluvní strany se dále dohodly, že smluvní pokuta za překročení sjednané SLA - Doba odstranění Poruchy je zahrnuta ve smluvní pokutě za nedodržení dostupnosti Služby a Smluvnímu partnerovi tak nenáleží za nedodržení SLA - Doba odstranění Poruchy žádná další smluvní sankce, ani náhrada újmy.

Dostupnost Služby v kalendářním měsíci		Označení úrovně SLA a procentní sazba smluvní pokuty za nedodržení dostupnosti Služby					
Od	Do	95,00%	99,00%	99,50%	99,70%	99,90%	99,99%
	≥ 99,99 %	0%	0%	0%	0%	0%	0%
99,99 % >	≥ 99,90 %	0%	0%	0%	0%	0%	10%
99,90 % >	≥ 99,70 %	0%	0%	0%	0%	10%	15%
99,70 % >	≥ 99,50 %	0%	0%	0%	10%	15%	20%
99,50 % >	≥ 99,00 %	0%	0%	10%	15%	20%	30%
99,00 % >	≥ 98,00 %	0%	10%	20%	25%	30%	40%
98,00 % >	≥ 95,00 %	0%	20%	30%	35%	40%	50%
95,00 % >		10%	20%	30%	35%	40%	50%

### 5 Specifické podmínky parametru SLA a doplňkové parametry SLA u vybraných Služeb

Následující ustanovení tohoto článku 5 upravují specifické podmínky SLA pro vybrané Služby a mají v případě rozporu přednost před podmínkami SLA uvedenými v předchozích článcích tohoto Popisu služby SLA. Další specifické podmínky SLA (včetně dalších doplňkových parametrů SLA a případných výluk z odpovědnosti TMCZ) pro vybrané Služby mohou být upraveny v příslušném Popisu služby konkrétní Služby, přičemž takové specifické podmínky SLA uvedené v příslušném Popisu služby konkrétní Služby mají pro danou konkrétní Službu přednost před podmínkami SLA uvedenými v tomto Popisu služby SLA.

#### 5.1 Doplňkové (výkonnostní) parametry Služby Pronajatý okruh

V rámci Služby Pronajatý okruh jsou pro všechny nabízené úrovně Služby SLA - 99,0%, 99,5% a 99,99% garantovány tyto doplňkové (výkonnostní) parametry:

**Bit Error Rate (BER)** - Bitová chybovost je definována poměrem chybně přijatých bitů BE k celkovému počtu přijatých bitů za definovanou dobu měření.

Služba Pronajatý okruh bude považována za Službu nespĺňující doplňkový (výkonnostní) parametr BER, pokud hodnoty doplňkového (výkonnostního) parametru BER překročí limity uvedené v následující tabulce:

Přenosová rychlost	Garantovaná hodnota BER
< 2 Mbit/s	1.75 x 10e-7
2 Mbit/s	3.56 x 10e-8
34 Mbit/s	1.17 x 10e-8
155 Mbit/s	1.16 x 10e-8

Pro posouzení garantovaných hodnot se akceptuje pouze 24 hodinový test, provedený TMCZ, a to podle měřicí metody popsané níže a s kalibroványými přístroji s platnou certifikací.



# Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

Služba Pronajatý okruh bude považována za službu nesplňující doplňkový (výkonnostní) parametr Služby až od okamžiku, kdy je Smluvním partnerem nahlášeno jeho nedodržení a toto nedodržení je následně potvrzeno ze strany TMCZ. TMCZ poté zahajuje proces ověřování v souladu se svými interními procesy.

V případě, že je Služba Pronajatý okruh považována za dostupnou, ale nesplňuje výše uvedený doplňkový (výkonnostní) parametr BER z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu. Smluvní pokuta za nedodržení výkonnostního parametru BER je 10 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Službu Pronajatý okruh po uplatnění všech sjednaných slev, a to za veškerá nedodržení doplňkového (výkonnostního) parametru BER v jednom kalendářním měsíci (za účelem vyloučení jakýchkoliv pochybností je stanoveno, že je pouze jedna zde uvedená smluvní sankce za veškerá nedodržení zde uvedeného doplňkového (výkonnostního) parametru BER u dané Služby v jednom kalendářním měsíci). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána za jiné, než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 4).

## Měřicí metoda

Pro měření jsou použity dva datové analyzátoři, každý na jednom konci okruhu. Analyzátor je nastaven v souladu s ITU G.821 pro rychlosti 64 –1024 kbit/s a G.826 pro rychlosti 2048kbit/s-155 Mbit/s.

## 5.2 Doplňkové (výkonnostní) parametry Služby Ethernet Line a Ethernet VPN

V rámci Služby Ethernet Line a Ethernet VPN jsou pro všechny nabízené úrovně Služby SLA - 99,0%, 99,5% a 99,99% garantovány tyto doplňkové (výkonnostní) parametry dle definovaných tříd Služby (CoS) :

- **Mean Frame Delay (MFD)** - je definováno jako aritmetický průměr jednosměrných (one-way) zpoždění za určitý časový interval (T= kalendářní měsíc). Jednosměrné (one-way) zpoždění je časový úsek od okamžiku vyslání ethernetového rámce ze zdrojového UNI (user interface network) do okamžiku, kdy ethernetový rámec dorazí k cílovému UNI (user interface network). Jednosměrné (one-way) zpoždění je někdy obtížné měřit, proto může být hodnota aproximována z obousměrného měření.
- **Inter-Frame Delay Variation (IFDV)** - je definováno jako Percentil Pv (pro třídu Real time Pv= 99,9%, pro třídu Business 99,0%) z absolutních hodnot rozdílů ve zpoždění ethernetových rámců mezi zdrojovým a cílovým UNI (user interface network) dle určitých podmínek, které zahrnují parametry delta t (t=1sec) a T (T= kalendářním měsíc). Podrobné informace jsou uvedeny v Technických specifikacích MEF 26.1.
- **Frame Loss Ratio (FLR)** - je definováno jako poměr ztracených ethernetových rámců, které nedorazí od zdrojového UNI (user interface network) k cílovému UNI (user interface network) nebo jím nejsou potvrzeny, k celkovému počtu zaslaných ethernetových rámců za určitý časový interval (T= kalendářní měsíc). Hodnota je udávána v procentech (%) jako průměr za kalendářní měsíc.

Třídy služby (CoS)	Výkonnostní parametry	Měřeno v národní síti T-Mobile Czech Republic	Měřeno v těchto zemích Česká republika, Polsko, Maďarsko, Rumunsko
REAL-TIME	FLR	≤ 0,025%	≤ 0,025%
	IFDV	≤ 10ms	≤ 10ms
	MFD	≤ 40ms	≤ 50ms
BUSINESS	FLR	≤ 0,025%	≤ 0,025%
	IFDV	≤ 20ms	≤ 20ms
	MFD	≤ 40ms	≤ 50ms
STANDARD	FLR	≤ 0,1%	≤ 0,1%
	IFDV	-	-
	MFD	≤50ms	≤60ms

Všechny výkonnostní parametry Služby Ethernet Line a Ethernet VPN Line jsou jednosměrné a „End-to-End“ (UNI-UNI, UNI-NNI nebo NNI-NNI).

V případě, že Smluvní partner nevyužívá doplňkovou službu QoS, tak jsou mu u doplňkových (výkonnostních) parametrů FLR, IFDV, MFD u Služeb Ethernet Line a Ethernet VPN Line garantovány hodnoty pro třídu Business.

Služba Ethernet Line či Ethernet VPN bude považována za Službu nesplňující doplňkové (výkonnostní) parametry Služby až od okamžiku, kdy je Smluvním partnerem nahlášeno jejich nedodržení a toto nedodržení je následně potvrzeno ze strany TMCZ. TMCZ poté zahajuje proces ověřování v souladu se svými interními procesy.

V případě, že je Služba Ethernet Line nebo Ethernet VPN považována za dostupnou, ale nesplňuje výše uvedené doplňkové (výkonnostní) parametry z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu. Smluvní pokuta za nedodržení doplňkových (výkonnostních) parametrů (jednoho a/nebo více najednou nebo postupně) je 10 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Službu Ethernet Line nebo Ethernet VPN po uplatnění všech sjednaných slev, a to za veškerá nedodržení doplňkových (výkonnostních) parametrů v jednom kalendářním měsíci (za účelem vyloučení jakýchkoliv pochybností je stanoveno, že je pouze jedna zde uvedená smluvní pokuta za veškerá nedodržení jakýchkoliv zde uvedených doplňkových (výkonnostních) parametrů u dané Služby v jednom kalendářní měsíc). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána



# Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

za jiné, než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 4).

Smluvní pokuta za nedodržení doplňkových (výkonnostních) parametrů Služby Ethernet Line nebo Ethernet VPN může být aplikována, pouze pokud jsou dodrženy tyto podmínky:

- Oba PE routery/switche (cílový i zdrojový PE router/switch) jsou umístěny v těchto zemích - Česká republika, Polsko, Maďarsko, Rumunsko, Německo (pouze v datovém centru Equinix/Ancotel ve Frankfurtu nad Mohanem) nebo Rakousko (pouze v datovém centru Interxion ve Vídni),
- Využití přístupové linky nepřesahuje hodnotu **95 %**,
- Pro potřeby výpočtu doplňkových (výkonnostních) parametrů FLR, IFDV a MFD se používá řada OAM ethernetových rámců s konstantním odstupem a časovými známkami,
- Měření probíhá každou minutu zasláním ethernetových rámců o velikosti 512 byte,
- Časový interval pro každé měření je 60 minut, během něj systém sbírá zkušební vzorky, které se použijí pro výpočet hodnot doplňkových (výkonnostních) parametrů,
- Pro výpočet hodnot doplňkových (výkonnostních) parametrů ze zkušebních vzorků se použije metoda 95% Percentilu.

### 5.3 Doplňkové (výkonnostní) parametry Služby IP VPN a IP komplet

V rámci Služby IP VPN (případně Služby IP komplet, kde je Služba IP VPN jako volitelná komponenta) jsou garantovány pro všechny úrovně služby SLA – 99,0%, 99,5% a 99,99% tyto doplňkové (výkonnostní) parametry dle definovaných servisních tříd Služby (CoS):

- **Packet loss** - udává procento ztracených IP paketů, které nedorazí od zdrojového koncového zařízení (CE routeru) k cílovému koncovému zařízení (CE routeru) nebo jím nejsou potvrzeny. Hodnota se udává v procentech (%) jako průměr za kalendářní měsíc.
- **Jitter** - kolísání velikostí zpoždění paketů při jednosměrném průchodu sítí (vzniká např. na koncových zařízeních (CE routerech) jako důsledek změn routování, chování interních front routeru atd.). Hodnota se udává v milisekundách (ms) jako průměr za kalendářní měsíc.
- **Latency** - jednosměrné zpoždění IP paketu. Časový úsek od okamžiku vyslání IP paketu od zdrojového koncového zařízení (CE routeru) do okamžiku, kdy IP paket dorazí k cílovému koncovému zařízení (CE routeru). Hodnota se udává v milisekundách (ms) jako průměr za kalendářní měsíc.

Třída služby (CoS)	Měřeno mezi dvěma CE routery v národní síti T-Mobile Czech Republic		
	Packet loss	Jitter	Latency
Diamond	≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>	≤ 12ms	≤ 20ms
Platinum	≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>	-	≤ 40ms
Gold	≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>	-	≤ 40ms
Silver	≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>	-	≤ 40ms
Bronze	≤ 0,2% (0,5%) <sup>1)</sup>	-	≤ 50ms

Třída služby (CoS)	Měřeno mezi dvěma CE routery umístěnými v těchto různých zemích Česká republika, Polsko, Maďarsko, Rumunsko		
	Packet loss	Jitter	Latency
Diamond	≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>	≤ 12ms	≤ 50ms
Platinum	≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>	-	≤ 50ms
Gold	≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>	-	≤ 50ms
Silver	≤ 0,05% (0,1%) <sup>1)</sup>	-	≤ 50ms
Bronze	≤ 0,2% (0,5%) <sup>1)</sup>	-	≤ 60ms

1) Hodnoty definované v závorce jsou určeny pro přístupové technologie typu xDSL

Uvedené výkonnostní parametry Služby IP VPN (respektive IP komplet) nejsou garantovány pro mobilní nebo satelitní přístupové technologie.

V případě, že Smluvní partner nevyužívá doplňkovou službu QoS, tak jsou mu u doplňkových (výkonnostních) parametrů Packet loss, Jitter a Latency u služby IP VPN (respektive IP komplet) garantovány hodnoty pro třídu Bronze.

Služba IP VPN (respektive IP komplet) bude považována za Službu nesplňující doplňkové (výkonnostní) parametry Služby až od okamžiku, kdy je Smluvním partnerem nahlášeno jejich nedodržení a toto nedodržení je následně potvrzeno ze strany TMCZ. TMCZ poté zahajuje proces ověřování parametrů Služby v souladu se svými interními procesy.

V případě, že je Služba IP VPN (respektive IP komplet) považována za dostupnou, ale nesplňuje výše uvedené doplňkové (výkonnostní) parametry z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu. Smluvní pokuta za nedodržení doplňkových (výkonnostních) parametrů (jednoho a/nebo více najednou nebo postupně) je 10 %



## Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Službu IP VPN (respektive IP komplet) po uplatnění všech sjednaných slev, a to za veškerá nedodržení doplňkových (výkonnostních) parametrů v jednom kalendářním měsíci (za účelem vyloučení jakýchkoliv pochybností je stanoveno, že je pouze jedna zde uvedená smluvní pokuta za veškerá nedodržení jakýchkoliv zde uvedených doplňkových (výkonnostních) parametrů u dané Služby v jednom kalendářním měsíci). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána za jiné, než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 4).

Smluvní pokuta za nedodržení doplňkových (výkonnostních) parametrů Služby IP VPN (respektive IP komplet) může být aplikována, pouze pokud jsou dodrženy tyto podmínky:

- Oba CE routery (cílový i zdrojový CE router) jsou umístěny v těchto zemích - Česká republika, Polsko, Maďarsko, Rumunsko
- Pro potřeby výpočtu Packet loss, Latency a Jitter a musí být vyslána série UDP paketů s konstantním odstupem a časovými známkami. Po obdržení těchto UDP paketů cílovým koncovým zařízením sesbírá cílové koncové zařízení "zaslanou časovou známku" a odešle odpovídací UDP paket. Zdrojové koncové zařízení po přijetí UDP paketu sesbírá "vyslané časové známky", specifikaci počtu a četnosti UDP paketů a specifikaci výkonnostních IP SLA parametrů,
- Měření ve třídě Diamond se provádí každou minutu zasláním 1000 paketů o velikosti 56 Bajtů s 20 ms časovou prodlevou,
- Měření ve třídách Platinum, Gold a Silver se provádí zasláním paketu o velikosti 740 Bajtů každou sekundu,
- Využití přístupové linky nepřesahuje hodnotu 95 %.





# Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

## 5.4 Specifické podmínky parametru SLA - Dostupnost Služby a Doba odstranění Poruchy u Služby Telefonní připojení a IP komplet (hlasová služba)

Garantované parametry dostupnosti hlasových služeb Telefonní připojení a IP komplet se z pohledu parametru SLA – Dostupnost Služby a Doba odstranění Poruchy vztahují k funkčnosti propojení mezi koncovým bodem Služby v lokalitě Smluvního partnera a telefonní sítí TMCZ.

## 5.5 Specifické podmínky parametru SLA - Dostupnost Služby u Služby Datová centra

Parametr SLA – Dostupnost Služby se u Služby Datová centra vztahuje k dostupnosti napájení (zajištění spotřeby elektrické energie) a dostupnosti internetového připojení IP infrastruktury Smluvního partnera k síti Internet. Základní parametr SLA – Dostupnost Služby se nevztahuje na funkčnost a provoz umístěného zařízení Smluvního partnera nebo na funkčnost a provoz infrastruktury instalované Smluvním partnerem do technologických prostor racku (stojanu).

### 5.5.1 Parametr SLA – Dostupnost napájení

Součástí Služby jsou dva elektrické přívoody do racku (stojanu). Oba elektrické přívoody jsou napájeny zálohovaným zdrojem elektrické energie (UPS), přičemž jeden z přívodů vždy slouží jako záložní. Dodávka elektrické energie pro oba zálohované zdroje elektrické energie (UPS) je zajištěna prostřednictvím dodávek ze sítě dodavatele elektrické energie. Oba zálohované zdroje elektrické energie (UPS) jsou navíc zálohovány diesel generátory.

Napájení se považuje za nedostupné pouze v případě, kdy není zajištěna dodávka elektrické energie ani jedním z obou elektrických přívodů (tzn. kdy je výpadek elektrické energie na obou elektrických přívoodech současně). TMCZ neodpovídá za nedostupnost napájení v případě existence vyšší moci, v případě překročení maximálního využitelného elektrického příkonu Smluvním partnerem a dále také v případě nedostupnosti napájení, které je způsobeno Smluvním partnerem (a to i jen částečně). Za předávací bod napájení se u Služby považují zásuvky A+B větví (elektrických přívodů).

### 5.5.2 Parametr SLA – Dostupnost internetového připojení

Součástí Služby je mimo jiné i připojení k celosvětové síti Internet prostřednictvím celoevropské vysokokapacitní páteřní sítě TMCZ. Za nedostupnost internetového připojení se považují pouze případy, kdy dojde k trvalému a nepřetržitému omezení přenosu dat Smluvního partnera přes IP síť. Za předávací bod internetového připojení se u Služby považuje Ethernetový port v daném stojanu (racku).

## 5.6 Specifické podmínky parametru SLA - Dostupnost Služby u Služby Datová centra - SDC

Specifické podmínky parametru SLA - Dostupnost Služby u Služby Datová centra - SDC jsou definované v platném Popisu Služby Datová centra a v Obchodních podmínkách a podmínkách SLA u služby Datacentrum - SDC, popř. v Provozním řádu - SDC.

## 5.7 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služeb Virtuální datová centra, Virtuální úložiště a Virtuální záloha (BaaS)

Garantované parametry dostupnosti služeb Virtuální datová centra, Virtuální úložiště a Virtuální záloha (BaaS) se z pohledu parametru SLA – Dostupnost Služby vztahují k funkčnosti Serveru (virtuální datové centrum) a/nebo datovému uložišti, a/nebo backupovací serveru a připojení k síti Internet nebo datové síti.

## 5.8 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služeb Virtuální datové centrum (N)

Garantované parametry dostupnosti služeb Virtuální datová centra (N) se z pohledu parametru SLA – Dostupnost Služby vztahují k funkčnosti Serveru (virtuální datové centrum) a připojení k síti Internet nebo datové síti.

### 5.8.1 Doplnkové parametr HDD

HDD je definována parametrem IOPS, který je sjednaný ve Specifikaci služby. Parametr IOPS je vyhodnocován v pětiminutových intervalech. Splnění parametru IOPS je vyhodnocováno vždy za kalendářní měsíc. Relevantním požadavkem se rozumí stav, kdy daný virtuální server Smluvního partnera požaduje větší počet diskových transakcí než je 90% hodnoty sjednaného parametru IOPS. Za porušení sjednaného parametru HDD v kalendářním měsíci se považuje pokles procentuální hodnoty parametru IOPS pod 95 % v daném kalendářním měsíci. Procentuální hodnota parametru HDD se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$\text{Hodnota parametru HDD v \%} = (\text{PRP} - \text{PNP}) / (\text{PRP}) * 100\%$$

Kde:

PRP = počet intervalů s naměřeným Relevantním požadavkem v kal.m

PNP = počet intervalů s naměřeným Relevantním požadavkem v kal.m. kdy IOPS nedosáhl 90 % sjednané hodnoty

V případě, že je Služba VDC (N) považována za dostupnou, ale nesplňuje výše uvedené doplnkový parametr z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu. Smluvní pokuta za dodržení doplnkového parametru IOPS v hodnotě i) 90%-95% je 10 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Kategorii HDD, ii) 50%-90% je 30 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Kategorii HDD, iii) nižší než 50% je 50 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Kategorii HDD. Všechny tyto Smluvní pokuty jsou po uplatnění všech sjednaných slev, a to za veškerá nedodržení doplnkového parametru v jednom kalendářním měsíci (za účelem vyloučení jakýchkoliv pochybností je stanoveno, že je pouze jedna zde uvedená smluvní pokuta za veškerá nedodržení jakýchkoliv zde uvedených doplnkových (výkonnostních) parametrů u dané Služby v jednom kalendářní měsíc). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána za jiné, než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 4).



## Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

### 5.9 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Tiskové řešení

Garantované parametry SLA u Služby Tiskové řešení jsou definovány tyto:

Parametry SLA	Označení úrovně - SLA a garantované hodnoty příslušné úrovně - SLA u služby Tiskové řešení		
	A	B	C
Doba reakce u Poruchy 1	4 hodiny	90 minut	60 minut
Doba reakce u Poruchy 2	6 hodin	3 hodiny	90 minut
Doba reakce u Poruchy 3	8 hodin	6 hodin	4 hodiny
Doba neutralizace Poruchy 1	72 hodin	36 hodin	8 hodin
Doba neutralizace Poruchy 2	5 dní	48 hodin	16 hodin
Doba neutralizace Poruchy 3	5 dní	5 dní	48 hodin
Doba odstranění Poruchy 1	3 týdny	3 týdny	2 týdny
Doba odstranění Poruchy 2	6 týdnů	5 týdnů	3 týdny
Doba odstranění Poruchy 3	5 týdnů	5 týdnů	3 týdny

Veškeré zde uvedené lhůty počínají běžet okamžikem doručení příslušného požadavku Smluvního partnera na odstranění existující Poruchy sjednaným způsobem TMCZ.

„**Doba reakce**“ je maximální doba měřená od nahlášení požadavku Smluvního partnera na řešení Poruchy sjednaným způsobem do okamžiku zahájení řešení odstranění výpadku Služby ze strany TMCZ, jejíž doba je stanovená výše, pokud Smluvní partner sám prokazatelně neodsouhlasil prodloužení této doby.

„**Čas neutralizace**“ je maximální doba měřená od nahlášení požadavku Smluvního partnera na řešení Poruchy sjednaným způsobem, do okamžiku, kdy dojde za strany TMCZ ke snížení kategorie (závažnosti) Poruchy, nebo do okamžiku, kdy lze považovat Poruchu za dočasně odstraněnou, resp. kdy je Porucha vyřešena jiným náhradním způsobem.

#### Specifikace Poruch Služby Tiskové řešení

##### Kategorie (závažnost) Poruchy

Porucha 1

##### Popis

- Výpadek celého tiskového systému
- Nefunguje jedna nebo více z kritických vlastností tiskového systému, které znemožňují realizovat tisky na klíčových lokalitách

Porucha 2

- způsobuje občasné výpadky celého tiskového systému v délce jednoho výpadku max. 10 minut
- znemožňují realizovat tisky na klíčových zařízeních

Porucha 3

- znemožňuje realizovat tisky na lokálních zařízeních u koncových uživatelů

V případě nedodržení kteréhokoliv sjednaného (v tomto článku 5.8 uvedeného) garantovaného parametru u Služby Tiskové řešení z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu. Smluvní pokuta za nedodržení zde sjednaných garantovaných parametrů u služby Tiskové řešení je 5 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Službu Tiskové řešení po uplatnění všech sjednaných slev, a to za každé jednotlivé nedodržení garantovaného parametru v jednom kalendářním měsíci. Souhrn všech smluvních pokut za veškerá nedodržení garantovaných parametrů SLA u jedné konkrétní Služby Tiskové řešení může v jednom kalendářním měsíci činit maximálně 20 % z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní Službu po uplatnění všech slev (maximální výše souhrnné smluvní pokuty za všechna nedodržení garantovaných parametrů u jedné Služby Tiskové řešení za kalendářní měsíc). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána za jiné, než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 4).

### 5.10 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Správa mobilních zařízení

Garantované parametry SLA u Služby Správa mobilních zařízení jsou definovány tyto:

Parametry SLA	Označení úrovně - SLA a garantované hodnoty příslušné úrovně – SLA u služby Správa mobilních zařízení					
	95,00%	99,00%	99,50%	99,70%	99,90%	99,99%
Dostupnost Služby	95,00%	99,00%	99,50%	99,70%	99,90%	99,99%
Doba odstranění Poruchy 1	2 týdny	2 týdny	1 týden	1 týden	3 dny	3 dny
Doba odstranění Poruchy 2	5 týdnů	5 týdnů	2 týdny	2 týdny	1 týden	1 týden



## Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

Veškeré zde uvedené lhůty počínají běžet okamžikem doručení příslušného požadavku Smluvního partnera na odstranění existující Poruchy sjednaným způsobem TMCZ.

Kategorie Poruchy Služby:

Porucha 1 Výpadek systému - nefunguje jedna nebo více z kritických vlastností systému (závažný pokles kvality, závažné nedostatky)

Porucha 2 - způsobuje občasné výpadky Služby (restarty)

### 5.11 Specifické podmínky a rozsah technické podpory vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Managed Firewall

Garantované parametry SLA u Služby Managed Firewall jsou nabízeny ve 3 variantách – Standard, Premium nebo Nonstop. Parametry varianty SLA - Standard jsou součástí standardní Služby Managed Firewall a parametry varianty SLA - Premium nebo Nonstop jsou k dispozici na základě výslovného požadavku Smluvního partnera (ujednání se Smluvním partnerem) za příplatek k pravidelné měsíční (paušální měsíční) ceně stanovený v platném Ceníku služby Managed Firewall, popř. stanovený výslovně smluvními stranami ve Smlouvě/Specifikaci služby.

### Variety garantovaných parametrů SLA u Služby Managed Firewall

TMCZ poskytuje Smluvnímu partnerovi následující garantované parametry SLA u Služby Managed Firewall (konkrétní sjednaná varianta garantovaných parametrů Služby je sjednána ve Smlouvě/Specifikaci služby, a pokud výslovně sjednána není, tak se je automaticky sjednána varianta Standard):

Garantované parametry Služby	Standard	Premium	Nonstop
Doba reakce (zahájení řešení odstranění Poruchy Služby) V pracovní době (tzn. v pracovní dny od 8:00 do 18:00)/mimo pracovní dobu (tzn. mimo pracovní dny a v pracovní dny od 18:00 do 8:00)*	3 hodiny / 6 hodin *	2 hodiny / 5 hodin *	1 hodina / 4 hodiny *
Maximální doba odstranění Poruchy pro dedikovaný / sdílený model Služby - pro zařízení umístěná v datových centrech TMCZ v Praze	18 hodin / 9 hodin	12 hodin / 6 hodin	9 hodin / 6 hodin
Maximální doba odstranění Poruchy Služby – pro zařízení umístěná kdekoli v České republice	24 hodin	18 hodin	12 hodin
Zákaznická a technická podpora Služby na místě	24 hodin	18 hodin	12 hodin
Sdílená varianta Služby má definovaný čas pro plánovanou údržbu	max. do 2h/měsíc	max. do 2h/měsíc	max. do 2h/měsíc

Veškeré zde uvedené lhůty počínají běžet okamžikem doručení příslušného požadavku Smluvního partnera (na odstranění existující Poruchy nebo na zákaznickou a technickou podporu Služby na místě) sjednaným způsobem TMCZ.

„Doba reakce“ je maximální doba měřená od nahlášení požadavku Smluvního partnera na řešení Poruchy sjednaným způsobem do okamžiku zahájení řešení odstranění Poruchy Služby ze strany TMCZ, jejíž doba je stanovená výše, pokud Smluvní partner sám prokazatelně neodsouhlasil prodloužení této doby.

V případě nedodržení kteréhokoliv sjednaného (v tomto článku 5.11 uvedeného) garantovaného parametru SLA u Služby Managed Firewall z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou i za počatou hodinu prodlení u jednotlivého nedodržení garantovaného parametru SLA. Souhrn všech smluvních sankcí za veškerá nedodržení kterýchkoli garantovaných parametrů Služby Managed Firewall v jednom kalendářním měsíci může činit maximálně výši sjednané pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny za poskytování (provoz) sjednané Služby Managed Firewall po uplatnění všech sjednaných slev (maximální výše souhrnné smluvní pokuty za všechna nedodržení garantovaných parametrů SLA u jedné Služby Managed Firewall za kalendářní měsíc). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána za jiné, než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 4).

### 5.12 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby DDoS ochrana

Služba DDoS ochrany je k dispozici ve 3 variantách: Bronze, Silver a Gold

Funkce / parametr	Bronze	Silver	Gold
DDoS Monitoring	ANO	NE	ANO
DDoS Ochrana	NE	ANO	ANO
Počet konzultačních hodin určených pro stanovení specializovaného Plánu Ochrany	2 hodiny	6 hodin	8 hodin
Neomezený počet ochranných akcí	NE	ANO	ANO
Nezávislost poplatku na velikosti napadení	NE	ANO	ANO



# Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

Service Level Agreement (SLA)	ANO	ANO	ANO
Dostupnost techniků Centra síťového provozu T-Mobile Czech Republic v režimu 24x7x365	ANO	ANO	ANO
Monitoring a detekce útoků na L3 a L4	ANO	NE	ANO
Proaktivní ohlašování událostí (mobilní sms a email)	ANO	NE	ANO

Služba je poskytována nepřetržitě všechny dny v roce 24 hodin denně. Parametry SLA zachycuje tabulka níže.

SLA parametr	Bronze	Silver	Gold
Dostupnost Monitoringu	99.9%	NE	99.9%
Dostupnost Ochrany	NE	99.99%	99.99%
Doba reakce pro oznámení potenciálního útoku	30 minut	NE	15 minut
Doba reakce pro aktivaci ochrany (nasazení protipatření)	NE	30 minut	do 15 minut

Veškeré zde uvedené lhůty počínají běžet okamžikem doručení příslušného požadavku (na odstranění Poruchy Služby nebo na zákaznickou a technickou podporu Služby na místě) sjednaným způsobem TMCZ ze strany Smluvního partnera.

„Doba reakce pro oznámení potenciálního útoku“ je maximální doba měřená od okamžiku zjištění chybové události nebo překročení hranice datového toku ze strany TMCZ do okamžiku, kdy systém automaticky/TMCZ pošle oznámení o této skutečnosti Smluvnímu partnerovi, jejíž doba je stanovená výše, pokud Smluvní partner sám prokazatelně neodsouhlasil prodloužení této doby.

„Doba reakce pro aktivaci ochrany“ je maximální doba měřená od okamžiku odsouhlasení nasazení protipatření proti zjištěné chybové události nebo překročení datového toku ze strany Smluvního partnera do okamžiku nasazení odsouhlaseného protipatření ze strany TMCZ, jejíž doba je stanovená výše, pokud Smluvní partner sám prokazatelně neodsouhlasil prodloužení této doby.

Ačkoliv se TMCZ zavazuje vynaložit přiměřené úsilí na omezení dopadu DDoS útoků, kvůli složité celkové povaze a špatné předvídatelnosti rozsahu takových útoků, TMCZ nemůže zaručit, že Plán Ochrany nebo aplikovaných opatření budou vždy a bezpodmínečně plně efektivní. TMCZ nenese odpovědnost za případnou újmu, která může vzniknout v důsledku jakéhokoliv útoku DDoS nebo jakýmkoliv opatřením přijatým TMCZ pro ochranu přichozícího provozu do sítě Smluvního partnera. Doba reakce pro oznámení potenciálního útoku a doba reakce pro aktivaci ochrany jsou pouze dobami obvyklými, které mohou být v konkrétních případech ze strany TMCZ překročeny bez jakékoliv odpovědnosti TMCZ.

## 6 Výluky z SLA

TMCZ není odpovědný za neposkytnutí nebo vadné poskytnutí Služby, resp. za újmu, vzniklou v důsledku následujících skutečností, které pokud nastanou, nejsou považovány za Poruchu Služby a Služba není v jejich důsledku považována za nedostupnou (resp. vadně poskytnutou):

- v případech, kdy za poruchu Služby neodpovídá TMCZ v souladu s příslušnými právními předpisy;
- poruchy Služby vzniklé vnitřní chybou operačního systému a dalšího programového vybavení třetích stran. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany dle jejich licenčních ujednání;
- poruchy Služby vzniklé v důsledku nefunkčnosti služeb třetích stran či Smluvního partnera. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany či Smluvní partner;
- nesprávné a nepovolené užívání Služby nebo disponování s hardware či software ze strany Smluvního partnera;
- poruchy Služby zapříčiněné počítačovými viry, červy, spamy apod., pokud není způsobeno zanedbáním povinností TMCZ sjednaných ve Smluvním dokumentu;
- doba přerušení dostupnosti Služby ze strany Smluvního partnera (reset, restart, vypnutí, apod.),
- doba, po kterou je Smluvní partner v prodlení s poskytnutím součinnosti,
- doba přerušení dostupnosti Služby z příčiny na straně instalovaného software na serveru (zamrznutí, reset, apod.)
- doba, kdy jsou přetíženy systémové prostředky serveru (procesor, disky, apod.),
- doba, která je potřebná na obnovení údajů ze zálohy,
- nesprávné užití za strany Smluvního partnera – např. chybné nastavení parametrů hardware, nevhodné nastavení parametrů software či nevhodná volba software apod.,
- plánované výpadky a údržba za strany TMCZ,
- je-li Služba poskytována se záložní (back-up) přístupovou linkou, pak se za nedostupnost Služby, resp. za Poruchu služby, považuje pouze současný výpadek primární i záložní (back-up) přístupové linky. Služba je v tomto případě dostupná, i když je funkční pouze po záložní (back-up) přístupové lince, kdy Služba může mít omezenou funkčnost, jako je například nižší přenosová rychlost či snížené doplňkové (výkonnostní) parametry odpovídající zvolené přístupové technologii záložní linky,
- u poruch, jejichž řešení závisí na výrobci či dodavateli hardware nebo software, není možné garantovat dobu finálního vyřešení poruchy. Pro poruchy tohoto typu zapojí TMCZ středisko technické podpory výrobce či dodavatele hardware nebo software, aby byla porucha odstraněna v nejkratším možném termínu. Poruchy, u nichž dojde k překročení garantované doby finálního



# Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

řešen z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním, ani náhradě újmy, a nezapočítávají se do doby nedostupnosti Služby, resp. u těchto poruch Služby není garantována žádná lhůta pro jejich odstranění.

TMCZ neodpovídá za:

- obsah informací uložených na serverech;
- úroveň zabezpečení firewallu a míru vlivu nastavení firewallu na provozované služby Smluvním partnerem;
- úplnost zálohovaných dat v důsledku nesprávného či neúplného předání pokynů ohledně toho, co se má zálohovat Smluvním partnerem;
- za správnost samotného procesu zálohování dat v případě kdy Smluvní partner využije jiný protokol/software;
- prodlení se splněním svých povinností či újmu způsobenou nedostatkem součinnosti, ke které se Smluvní partner zavázal nebo kterou je povinen objektivně poskytnout.

Záznamy systémových událostí (Logů):

- Ustanovení této kapitoly „**Záznamy systémových událostí**“, se vztahuje na Služby, jen pokud Smluvnímu partnerovi byla přidělena práva správce k systému (administrátorská práva).
- Smluvní partner se zavazuje, že bude generovat a ukládat záznamy systémových událostí (provozních údajů - logů) podle seznamu serverů používaných Smluvním partnerem. Tato činnost se bude provádět pro případy, že Poruchu by nebylo možné lokalizovat jiným způsobem.
- Smluvní partner je povinen záznamy systémových událostí (logy) archivovat po dobu min. 14 dní.
- Smluvní partner je povinen na žádost poskytnout bez prodlení TMCZ přístup k těmto záznamům systémových událostí serverů (logů).
- V případě, že TMCZ má pochybnosti o správnosti/kvalitě záznamů vedených Smluvním partnerem, a na základě toho požaduje údaje ze záznamů systémových událostí, Smluvní partner je povinen vytvořit kopie těchto záznamů a archivovat je do vyřešení celé záležitosti.

## 7 Závěrečná ustanovení

Odpovědnost TMCZ za Poruchy v poskytování Služeb (neposkytnutí nebo vadně poskytnutí Služby) dle Smlouvy a příslušného Smluvního dokumentu je omezena na poskytnutí smluvní pokuty (prostřednictvím slevy) za nedodržení SLA dle tohoto Popisu služby SLA, popř. dle jiného Smluvního dokumentu, je-li příslušné SLA se Smluvním partnerem sjednáno. V této souvislosti (v souvislosti s neposkytnutím nebo vadným poskytnutím Služby) nemá Smluvní partner nárok na náhradu jakékoliv újmy. V případě okolností vylučujících odpovědnost (vyšší mocí) nemá Smluvní partner nárok na poskytnutí zde uvedených smluvních pokut za nedodržení SLA dle tohoto Popisu služby SLA, popř. dle jiného Smluvního dokumentu. Smluvní partner rovněž nemá nárok na zde uvedené smluvní pokuty za nedodržení SLA dle tohoto Popisu služby SLA, popř. jiného Smluvního dokumentu, v případě, kdy za takové nedodržení SLA odpovídá Smluvní partner, nebo v případech, kdy neposkytnutí nebo vadně poskytnutí Služby (resp. nedodržení SLA dle tohoto Popisu služby SLA, popř. jiného Smluvního dokumentu) TMCZ nezavinil a dále v případech dalších výjimek vylučujících odpovědnost TMCZ stanovených v tomto Popisu služby SLA, v příslušných Smluvních dokumentech, zejména ve Specifikaci služby, Popisu služby či Podmínkách Firemního řešení.

V případě, že Smluvnímu partnerovi v jednom kalendářním měsíci vznikne nárok na více smluvních pokut za nedodržení více SLA parametrů (včetně doplňkových (výkonnostních)) dle tohoto Popisu služby SLA či jiného Smluvního dokumentu, tak se smluvní pokuty za nedodržení parametrů SLA nesčítají a Smluvní partner má nárok pouze na jednu smluvní pokutu za nedodržení jednoho SLA parametru (včetně doplňkového (výkonnostního)), a to dle rozhodnutí Smluvního partnera, není-li v tomto Popisu služby SLA ve specifických podmínkách SLA (článek 5) výslovně stanoveno jinak.

Výsledná smluvní pokuta náležející Smluvnímu partnerovi za nedodržení SLA parametrů dle tohoto Popisu služby SLA či jiného Smluvního dokumentu u jedné konkrétní Služby v jednom kalendářním měsíci může činit maximálně 50 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny příslušné Služby po uplatnění všech sjednaných slev, není-li v tomto Popisu služby SLA ve specifických podmínkách SLA (článek 5) výslovně stanoveno jinak.

Smluvní partner je povinen uplatnit požadavek na poskytnutí zde uvedených smluvních pokut za nedodržení SLA parametrů dle tohoto Popisu služby SLA, popř. dle jiného Smluvního dokumentu, písemně u TMCZ, a to nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od konce zúčtovacího období, v němž došlo k nedodržení SLA parametrů dle tohoto Popisu služby SLA, popř. dle jiného Smluvního dokumentu, ze strany TMCZ, jinak jeho právo na uplatnění či uhrazení těchto smluvních pokut ze strany TMCZ zanikne.

Smluvní partner má nárok na smluvní pokutu za nedodržení SLA parametrů u příslušné Služby dle tohoto Popisu služby SLA, popř. dle jiného Smluvního dokumentu, pouze za kalendářní měsíc, v němž došlo k události, která vedla k nedodržení SLA parametrů u dané Služby. Smluvní partner nemá nárok na smluvní pokutu za nedodržení SLA parametrů dle tohoto Popisu služby SLA, popř. dle jiného Smluvního dokumentu, za kalendářní měsíc, v němž jsou Služby Smluvnímu partnerovi poskytovány zdarma (SLA neplatí na Služby poskytované zdarma) nebo v němž jsou Služby poskytovány v pilotním (zkušební) testovacím provozu.

Případná smluvní pokuta, náležející Smluvnímu partnerovi za nedodržení SLA parametrů dle tohoto Popisu služby SLA, popř. dle jiného Smluvního dokumentu, se může objevit v příslušném vyúčtování Služby pod položkou „Sleva za nedodržení SLA“.

TMCZ má právo vůči Smluvnímu partnerovi na úhradu ceny za činnost pracovníků TMCZ a ceny materiálu a náhradu nákladů vzniklých TMCZ v důsledku činností spojených s odstraněním Poruchy, pokud se prokáže, že Porucha se netýká Služby poskytované TMCZ, pokud se zjistí, že Porucha vůbec nenastala, nebo pokud za ni TMCZ neodpovídá ve smyslu ujednání ve Smluvních dokumentech či ve smyslu příslušných ustanovení obecných právních předpisů.





# Popis služby IP VPN

společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČO: 649 49 681, zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

(dále jen „Popis“ nebo také jen „Podmínky“)

Tento Popis služby obsahuje technické parametry služby a **předsmuvní informace** vztahující se ke službě **IP VPN (dále jen „Služba“)** dle jejichž podmínek společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „Poskytovatel“) svým zákazníkům (dále jen „Smluvní partner“ nebo „Účastník“) umožňuje využívat výše uvedenou Službu elektronických komunikací. Služba umožňuje přenos dat Smluvního partnera ve formě IP datagramů mezi rozhraními na koncových zařízeních umístěných v lokalitách Smluvního partnera, resp. mezi libovolnými koncovými body sjednané IP VPN sítě. Ustanovení čl. 6 týkající se odchylek výkonu služby a čl. 13.-15. tohoto Popisu se použijí pouze v případě, že je součástí poskytované Služby veřejný internet, a to jako volitelná komponenta Služby.

Závazek Poskytovatele poskytovat Službu ve prospěch Smluvního partnera vzniká až uzavřením samostatné Specifikace služby. Za Specifikaci služby Smluvní strany považují i Smlouvu o poskytování pevné služby (dále jako „Specifikace služby“).

V otázkách neupravených v Podmínkách se přiměřeně užijí zejména ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „VPST“), Obchodních podmínek pro Pevné služby elektronických komunikací, Podmínek pro zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníka a dalších podmínek Smluvním partnerem využívaných služeb a nabídek Poskytovatele uveřejněných na stránce [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz), dále platný Ceník služby a ustanovení platného právního řádu České republiky. Specifikace služby se dále ve smluvních dokumentech považují za Účastnickou smlouvu. Pokud má Smluvní partner ze zákona nárok na Shrnutí smlouvy, potom je konkrétní nastavení Specifikace služby a cen zahrnuto v tomto Shrnutí.

Předsmuvní informace spolu se Shrnutím smlouvy jsou poskytovány ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „Zákon o el. komunikacích“).

Podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách Poskytovatele na adrese <https://www.t-mobile.cz/primylink> podle názvu Služby. Takto uveřejněné Podmínky nejsou samostatně bez splnění dalších podmínek návrhem na uzavření smlouvy. Podmínky či jejich část mohou být dále komunikovány dalšími prostředky, např. tiskovou inzercí, plakáty atd. V případě rozporu mezi zněním Podmínek uveřejněným na internetu a zněním Podmínek uveřejněným jiným způsobem je vždy rozhodující znění uveřejněné na shora uvedených webových stránkách. Tyto Podmínky je důležité si stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

## Předsmuvní informace ke službě

### 1 Charakteristika služby

Služba IP VPN (dále také jen „Služba“) umožňuje přenos dat Smluvního partnera ve formě IP datagramů mezi rozhraními na koncových zařízeních umístěných v lokalitách Smluvního partnera, resp. mezi libovolnými koncovými body sjednané IP VPN sítě. Datová komunikace je založená na IP/MPLS protokolu, který je implementován nad IP/MPLS sítí TMCZ. Tato IP/MPLS síť TMCZ zajišťuje, že každá jednotlivá IP VPN síť je zcela bezpečně a logicky oddělena od jiných IP VPN sítí a internetu.

Služba je realizována prostřednictvím MPLS sítě a dle podmínek stanovených v tomto Popisu Služby IP VPN s tím, že jednotlivé konkrétní parametry Služby jsou se Smluvním partnerem dohodnuty ve smlouvě a příslušné Specifikaci služby IP VPN, popř. v jejich přílohách. Přípojky Služby jsou realizovány ethernetovým okruhem, dedikovaným digitálním okruhem nebo prostřednictvím technologie xDSL.

Mezinárodní varianta Služby IP VPN umožňuje datovou komunikaci mezi lokalitami Smluvního partnera, které jsou umístěny v různých zemích. Aktuální seznam dostupných zahraničních lokalit je Smluvnímu partnerovi poskytnut vždy na vyžádání.

#### 1.1 Komponenty Služby IP VPN

##### 1.1.1 Přístupový port IP/MPLS port

IP/MPLS port představuje propojení lokality Smluvního partnera prostřednictvím přístupové linky s páteří IP/MPLS sítí TMCZ.

##### 1.1.2 Přístupová linka Smluvního partnera

Přístupová linka Smluvního partnera slouží jako propojení mezi páteří MPLS sítí TMCZ a rozhraním na lokalitě Smluvního partnera. Přístupové linky Smluvního partnera lze realizovat ethernetovým okruhem, dedikovaným digitálním okruhem nebo prostřednictvím technologie xDSL.

Kapacita přístupové linky je stanovena na fyzické vrstvě OSI modelu, skutečně dosahovaná rychlost je proto nižší o režijní provoz vyšších vrstev, případně je ovlivněna agregací (obvykle u ADSL/VDSL). Agregací poměr je pak uplatňován na celou přenosovou kapacitu oběma směry toku dat (tzn. downstream i upstream).

V případě ADSL/VDSL přístupové linky Smluvního partnera je maximální reálné dosahovaná rychlost přípojky v obou směrech závislá na dalších klíčových faktorech jako je kvalita a délka přístupové linky (mezi koncovým bodem sítě a příslušným DSLAMem). Dále pak je maximální reálné dosahovaná rychlost přípojky v obou směrech závislá na kvalitě a délce vedení vnitřních rozvodů v objektu Smluvního partnera, příslušném typu použitého koncového zařízení (CPE), nebo na sdílení přenosové kapacity přípojky (např. současné připojení více počítačů nebo aktivní využívání jiné služby sdílející přenosovou kapacitu přípojky ze strany Smluvního partnera). Požadovaná služba je konfigurována vzhledem k výše stanoveným technickým omezením v přístupové síti vždy na nejbližší maximální dostupný technický rychlostní profil (DSLAM) vůči objednané rychlosti služby. Takto určený postup a omezení rychlosti přípojky (Služby) není považováno za vadně poskytnutou Službu, tzn., že Smluvnímu partnerovi z toho neplyne nárok na žádnou sankci, slevu z ceny Služby, popř. na náhradu újmy. Smluvní partner toto bere na vědomí a souhlasí s tím. Další detaily jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

#### ADSL/VDSL přístup – sdílená (agregovaná) přípojka

TMCZ může dle dohody stran poskytnout asymetrické řešení přístupové linky založené na přístupové technologii ADSL/VDSL. Informace o dostupnosti přístupu prostřednictvím ADSL/VDSL a specifika jednotlivých zemí z hlediska kapacity, agregace, koncových zařízení nespravovaných poskytovatelem (unmanaged CPE), dostupnosti QoS a poskytování a provozu telefonních linek jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.





### Telefonní linka pro ADSL/VDSL přístup – varianty poskytování:

- Smluvní partner zajistí telefonní linku přímo u místního dominantního operátora. Telefonní linku poskytuje a provozuje místní dominantní operátor, přičemž příslušný smluvní vztah není součástí této Služby IP VPN a odpovědnost za zajištění, řádné užívání a řádné uskutečňování úhrad za poskytování této linky po dobu poskytování Služby IP VPN nese Smluvní partner,
- Pokud se Služba IP VPN poskytuje prostřednictvím samostatné (tzv. „naked“) ADSL/VDSL linky, pak poskytnutí a provoz této linky zajistí TMCZ.

### SHDSL přístup – Symetrická dedikovaná přípojka

TMCZ může poskytnout symetrické řešení přístupové linky založené na přístupové technologii SHDSL. Informace o dostupnosti přístupu prostřednictvím symetrické DSL a specifika jednotlivých zemí z hlediska kapacity, koncových zařízení nespravovaných TMCZ (unmanaged CPE) a dostupnosti QoS jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

### Symetrický přístup (jiný než xDSL) – Symetrická dedikovaná přípojka

TMCZ může dle dohody stran poskytnout symetrické řešení přístupové linky v těchto standardních přenosových kapacitách:

Druh rozhraní přístupové linky Smluvního partnera	Přenosová kapacita
Sériové rozhraní	2 Mbit/s, 34 Mbit/s, 155 Mbit/s, 622 Mbit/s
Ethernetové rozhraní	2 Mbit/s, 4 Mbit/s, 6 Mbit/s, 8 Mbit/s, 10 Mbit/s, 20 Mbit/s, 30 Mbit/s, 40 Mbit/s, 50 Mbit/s, 100 Mbit/s, 200 Mbit/s, 300 Mbit/s, 400 Mbit/s, 500 Mbit/s, 1Gbit/s

#### 1.1.3 Koncová zařízení (CPE) umístěná u Smluvního partnera

Služba se zřizuje včetně koncového zařízení (CPE), které spravuje TMCZ (dále jen „Managed CPE“). Prostřednictvím managed CPE může Smluvní partner dle dohody stran získat celou škálu volitelných služeb s přidanou hodnotou (viz kapitola 3.). Předávacím bodem Služby je standardní ethernetové rozhraní LAN portu koncového zařízení spravovaného TMCZ. Na základě ujednání smluvních stran je možno zřídit Službu bez koncového zařízení spravovaného TMCZ (dále jen „Unmanaged CPE“). Toto řešení je primárně určeno Wholesale zákazníkům.

#### Možnosti varianty Služby Unmanaged CPE:

- **Varianta A (pouze kabeláž)** – Koncové zařízení do lokality Smluvního partnera si zajišťuje sám Smluvní partner. Smluvní partner rovněž odpovídá za správu a hardwarovou údržbu koncového zařízení (routeru/směrovače). Předávacím bodem služby IP VPN je účastnické rozhraní poskytnuté přístupové linky Smluvního partnera. TMCZ předá Smluvnímu partnerovi IP adresy pro číslování přístupové linky typu „Point-to-Point“. Řádný provoz Služby IP VPN je možno zaručit pouze v případě, že Smluvní partner používá doporučené routery/směrovače ze seznamu podporovaných koncových zařízení. Seznam podporovaných koncových zařízení je Smluvnímu partnerovi poskytnut na vyžádání.
- **Varianta B (údržba hardwaru)** – Koncové zařízení do lokality Smluvního partnera dodává a instaluje TMCZ, a to včetně první základní konfigurace. Typ koncového zařízení bude vybrán ze seznamu podporovaných koncových zařízení. V rámci zřizování Služby TMCZ zajistí konektivitu Služby, předá Smluvnímu partnerovi výchozí heslo a odpojí Cisco Discovery Protocol na koncovém zařízení. Za údržbu hardwaru koncového zařízení odpovídá TMCZ, tzn., že v případě závady hardwaru koncového zařízení obnoví TMCZ konektivitu a znovu předá výchozí heslo. Za zálohu a obnovení konfigurace pak odpovídá Smluvní partner. V případě, že se nejedná o závadu hardwaru koncového zařízení, ale nesprávnou konfiguraci, bude Smluvnímu partnerovi naúčtován poplatek za marný servisní zásah.

V případě vady v poskytování Služby, která je způsobena z důvodů na straně Smluvního partnera (tzn. příčina takové vady je z oblasti, za kterou odpovídá Smluvní partner v souladu s předchozími odstavci), tak TMCZ za takovou vadu Služby neodpovídá a Smluvnímu partnerovi neplyne nárok na žádnou sankci, slevu z ceny Služby, popř. na náhradu škody, v souvislosti s takovou vadou Služby.

#### Koncová zařízení - varianty

Varianta služby	Symetrický přístup včetně SHDSL	ADSL/VDSL přístup	Hraniční bod služby	Kdo vlastní a instaluje CPE?	Kdo konfiguruje CPE?	Kdo spravuje CPE?	Kdo provádí údržbu HW?	Volitelné doplňky
Managed CPE	Ano	Ano	CPE port	Poskytovatel	Poskytovatel	Poskytovatel	Poskytovatel	Ano
Unmanaged CPE Varianta B	Ano	Ne	CPE port	Poskytovatel	Poskytovatel (pouze první instalace)	Smluvní partner	Poskytovatel	Omezeně
Unmanaged CPE Varianta A	Ano	Ne	Linkový konektor	Smluvní partner	Smluvní partner	Smluvní partner	Smluvní partner	Ne



#### 1.1.4 Rozhraní na lokalitě koncového uživatele

Rozhraní	Přenosová kapacita	Konektor	Verze služby
10/100Base-T	Všechny linky xDSL a 2 Mbit/s - 100 Mbit/s	RJ-45 female ISO 8877	Managed CPE, Unmanaged CPE (A/B)
1000Base-SX MMF 1000Base-LX SMF 1000Base-LH SMF 1000Base-ZX SMF 1000Base-T metalické	100 Mbit/s – 1 Gbit/s	FC, SC, LC, E2000 FC, SC, LC, E2000 FC, SC, LC, E2000 FC, SC, LC, E2000 RJ-45 female ISO 8877	Managed CPE, Unmanaged CPE (A/B)
G.957	622 Mbit/s (STM-4o)	FC, SC, LC, E2000	Unmanaged CPE (A)
G.957	155 Mbit/s (STM-1o)	FC, SC, LC, E2000	Unmanaged CPE (A)
G.703	34 Mbit/s (E3) a 155 Mbit/s (STM-1)	BNC female ISO TR 9578	Unmanaged CPE (A)
G.703/4	256 kbit/s – 2,048 kbit/s; n x 2,048 kbit/s	RJ-45 female ISO 8877	Unmanaged CPE (A)
X.21	64 kbit/s – 2,048 kbit/s	DB-15 female ISO 4903	Unmanaged CPE (A)
V.35	64 kbit/s – 2,048 kbit/s	M-34 female ISO 5293	Unmanaged CPE (A)

#### 1.1.5 Směrování mezi PE a CE

Existují dva druhy směrování mezi PE a CE, a to statické a dynamické. V případě dynamického směrování mezi PE a CE je použit protokol BGP a BGP komunikace musí být zabezpečena heslem. Pro každou lokalitu IP VPN se volí jedno heslo, které může určit Smluvní partner. Pro varianty Služby Unmanaged CPE je jedinou možností použít dynamické směrování.

#### 1.1.6 IP adresace přístupové linky Smluvního partnera

TMCZ poskytuje /30subnet IP adres pro každou přístupovou linku Smluvního partnera.

### 1.2 Volitelné doplňky Služby IP VPN

#### 1.2.1 QoS

Ke Službě je možné objednat doplňkovou Službu QoS, která umožňuje alokaci kapacity přístupové linky do servisních tříd. Servisní třídy jsou určeny k datové komunikaci určených aplikací (např. VoIP, SAP, internet apod.). Každá servisní třída garantuje výkonnostní parametry jako je packet loss, latence a jitter.

Služba nabízí těchto 5 servisních tříd, které lze sjednat:

Servisní třída	Využitelné aplikace
<b>Diamond</b>	VoIP
<b>Platinum</b>	Business critical application, Video streaming, Video conferencing, Multicast traffic
<b>Gold</b>	Business application
<b>Silver</b>	Other Business application
<b>Bronze</b>	Best effort

Pravidla pro nastavení šířky pásma pro QoS třídy v rámci profilů P1 až P5:

- Minimální kapacita přípojky 256 kbit/s,
- Propustnost v rámci třídy se zadává v % kapacity přípojky,
- Minimální kapacita jakékoliv třídy je 5 % kapacity přípojky a 64 kbit/s, s výjimkou třídy Bronze (minimálně 10% kapacity přípojky),
- Krok změny kapacity třídy je 5 % kapacity přípojky,
- Maximální kapacita třídy Diamond je 50 % kapacity přípojky,
- Součet kapacit pro všechny třídy je maximálně 95 % kapacity přípojky. Zbývajících 5 % kapacity přípojky je alokováno pro kontrolní provoz TMCZ.



TMCZ doporučuje pro využití servisní třídy Diamond použití dedikované přípojky s kapacitou minimálně 768 kbit/s a vyšší.

Profily servisních tříd na přístupových linkách:

Profil	Využitelné třídy
P1	Bronze, Silver
P2	Bronze, Diamond
P3	Bronze, Silver, Diamond
P4	Bronze, Silver, Gold, Diamond
P5	Bronze, Silver, Gold, Platinum, Diamond

Doplňkovou Službu QoS lze sjednat ve dvou variantách:

- První varianta je s pevně danými DSCP hodnotami (tyto hodnoty stanovuje Poskytovatel) a není možné pracovat s hodnotami IP Precedence namísto DSCP. Tato varianta je dostupná pouze pro řešení s managed CPE.
- Druhá varianta je DSCP transparentní. Tato varianta se používá, pokud Smluvní partner požaduje vlastní DSCP hodnoty a požaduje transparentní přenos DSCP hodnot end-to-end. Tato varianta je dostupná pro řešení s managed CPE i unmanaged CPE.

Doplňková Služba QoS je dostupná pouze pro vybrané přístupové technologie a detaily řešení jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

Je-li Služba IP VPN poskytována mimo země, kde působí skupina T-Mobile, může mít doplňková Služba QoS svá další omezení.

### 1.2.2 Back-up (zálohování primární přípojky)

Dostupnost Služby IP VPN lze zvýšit zálohováním primární přípojky, které si mohou strany sjednat. Koncové zařízení je Poskytovatelem v rámci doplňkové Služby Back-up rozšířeno o rozhraní a upravena jeho konfigurace tak, aby při výpadku primární přípojky koncové zařízení automaticky navázalo záložní spojení. Typická doba obnovy služby prostřednictvím záložního spojení je do 30 sekund.

Primární přípojka může být dle dohody zálohována:

- Dedikovanou přípojkou (symetrická přípojka včetně SHDSL),
- Sdílenou (ADSL/VDSL) přípojkou,
- Alternativní přípojkou:
  - řešení mobilní přípojkou (dle dostupné mobilní technologie, např. UMTS, 3G, EDGE, GPRS nebo CDMA), nebo
  - řešení vlastní internetovou konektivitou Smluvního partnera (vyžadována fixní IP adresa, ethernetové rozhraní, rychlost zálohy omezena na max. 2Mbit/s).
- ISDN linkou

#### Záložní (Back-up) linka ISDN – varianty poskytování a provozu:

Smluvní partner zajistí linku ISDN přímo u místního dominantního operátora. Linku ISDN poskytuje a provozuje místní dominantní operátor, přičemž příslušný smluvní vztah není součástí této Služby IP VPN a odpovědnost za zajištění, řádné užívání a řádné uskutečňování úhrad za poskytování této linky ISDN po dobu poskytování Služby IP VPN nese Smluvní partner; nebo

Záložní linku ISDN poskytne a provozuje TMCZ. V tomto případě Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí, že volitelná Služba Back-up ISDN, která je poskytována na telefonní lince TMCZ (na telefonní lince TMCZ lze Službu Back-up ISDN poskytnout jen v České republice), je určena pouze pro zálohování datové komunikace Služby IP VPN a není určena k poskytování telefonní služby. Smluvní partner v souvislosti s uvedeným v předchozí větě bere na vědomí a souhlasí, že u volitelné Služby Back-up ISDN na telefonní lince TMCZ:

- A) je na této telefonní lince aktivována Služba CPS ve prospěch TMCZ, a tudíž případný provoz (volání) uskutečněný na této telefonní lince bude Smluvnímu partnerovi zpoplatňován TMCZ dle platného Cenového programu Novera B Interval a platného Ceníku Služby Telefonní volba,
- B) která je sjednána s paušální cenou za provoz (za volání), bude Smluvnímu partnerovi účtován TMCZ vedle příslušných sjednaných cen (popř. příplatku) za poskytování této Služby rovněž veškerý provoz (volání) uskutečněný mimo volání na přístupové telefonní číslo TMCZ 800xy, které je určené pro zálohování datové komunikace u této Služby, a to dle platného Cenového programu Novera B Interval a platného Ceníku Služby Telefonní volba,
- C) bude Smluvnímu partnerovi vedle příslušných sjednaných cen (popř. příplatku) za poskytování této Služby rovněž přeučtován veškerý případný provoz (volání) na této telefonní lince TMCZ uskutečněný mimo Službu CPS aktivovanou ve prospěch TMCZ, který byl vyúčtován TMCZ ze strany společnosti O2 Czech Republic a.s., a to včetně vyúčtování smluvní pokuty ve výši 200,- Kč za příslušné zúčtovací období, ve kterém Smluvní partner uskuteční volání mimo Službu CPS zřízenou pro TMCZ, a to i v případě, že takový provoz (volání) bude uskutečněn ještě před zřízením této Služby IP VPN. S ohledem na procesní náročnost přeučtování případného provozu (volání) mimo Službu CPS a vyúčtování smluvní pokuty dle předchozí věty Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí s tím, že k přeučtování tohoto provozu a vyúčtování smluvní pokuty ze strany TMCZ může dojít nejpozději do 3 měsíců od posledního dne zúčtovacího období, za které je takový provoz Smluvnímu partnerovi přeučtováván, resp. za které je Smluvnímu partnerovi vyúčtovávána uvedená smluvní pokuta.



## Pravidla doplňkové Služby Back-up

Back-up	Managed CPE	Unmanaged CPE
Dedikovaná přípojka	ANO	ANO (pouze varianta B)
Sdílená přípojka	ANO	ANO (mimo CZ)
Alternativní přípojka: Mobilní přípojka <sup>1</sup>	ANO	NE
Alternativní přípojka: Vlastní internetová konektivita Smluvního partnera	ANO	NE
ISDN linka	ANO	NE

1) Informace o dostupnosti doplňkové Služby Back-up prostřednictvím alternativní mobilní přípojky, specifika jednotlivých zemí z hlediska použité mobilní technologie, kapacity apod. jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

Je-li Služba IP VPN poskytována mimo země, kde působí skupina T-Mobile, může mít doplňková Služba Back-up svá další omezení.

### 1.2.3 Provozní statistiky

Provozní statistiky jsou volitelnou doplňkovou službou umožňující pro jednotlivé přípojky sledovat hodnoty některých provozních parametrů Služby. Údaje a informace poskytované touto aplikací jsou pouze informativní a nemohou sloužit jako podklad pro výpočet sankce za nedodržení SLA (je-li sjednáno), resp. pro výpočet ceny za poskytnutou Službu. Doplňková Služba Provozní statistiky je dostupná pouze pro řešení managed CPE a unmanaged CPE ve variantě B Služby (viz bod 2.3).

Variety doplňkové Služby Provozní statistiky:

- „Basic“ měření – základní měření provozu, utilizace a dostupnosti přípojky,
- „Advanced“ měření – základní měření + QoS a IP SLA měření, tj. měření výkonnostních parametrů v jednotlivých servisních třídách, jako je packet loss, latence, jitter a měření MOS skóre.

Detaily doplňkové Služby Provozní statistiky jsou uvedeny v samostatném dokumentu: Provozní statistiky – uživatelský manuál.

Je-li Služba IP VPN poskytována mimo země, kde působí skupina T-Mobile, může mít doplňková Služba Provozní statistiky svá další omezení.

### 1.2.4 Proaktivní dohled

Smluvní strany mohou sjednat doplňkovou službu Proaktivní dohled, přičemž v takovém případě zahájí TMCZ do 15 minut od zjištění stavu 100% packet loss (100% ztrátovost paketů, zjištěná interními monitorovacími nástroji TMCZ) proces odstraňování poruchy na přípojce. Proces odstraňování poruchy obsahuje i kontaktování kontaktní osoby Smluvního partnera.

Doplňková Služba Proaktivní dohled je dostupná pouze pro řešení managed CPE (viz bod 2.3). Doplňková Služba Proaktivní dohled je dostupná pouze pro přípojky realizované v zemích, kde působí skupina T-Mobile. Doplňková Služba Proaktivní dohled je zřízena a provozována pouze lokálním NOC Česká republika.

### 1.2.5 Remote access (vzdálený přístup)

Remote access je volitelnou doplňkovou službou, která, je-li sjednána, umožňuje vzdálené připojení do IP VPN Smluvního partnera nejčastěji prostřednictvím vlastní konektivity Smluvního partnera.

Variety doplňkové Služby Remote access:

- Připojení jednoho počítače Smluvního partnera – Smluvní partner používá softwarového klienta v PC / notebooku, který umožní zabezpečený přístup do IP VPN Smluvního partnera šifrovaným spojením (**IP sec**);
- Připojení jednoho počítače / mobilního zařízení Smluvního partnera – Smluvní partner používá standardní webový prohlížeč, prostřednictvím něho je nainstalován bezpečný klient na bázi **SSL** pro přístup do IP VPN Smluvního partnera.

Technické možnosti řešení Služby Remote access:

- Alternativní přípojkou s využitím vlastní konektivity Smluvního partnera. Služba je pod úplnou správou Smluvního partnera, tzn., že TMCZ nepřebírá žádnou odpovědnost za jakoukoliv vadu Služby či nefunkčnost Služby, resp. za jakékoliv snížení kvality Služby, které jsou způsobeny špatnou kvalitou internetového připojení Smluvního partnera.

### 1.2.6 Centrální internet

Volitelná doplňková Služba Centrální internet, je-li sjednána, poskytuje pevné připojení k síti Internet přímo prostřednictvím přípojky Služby. Standardně všechny přípojky z dané IP VPN Smluvního partnera mohou přistupovat do sítě Internet, není možné rozlišovat, které přípojky budou přistupovat k Internetu a které nikoliv. Zabezpečení propojení dané IP VPN a sítě Internet je realizováno pomocí NAT (překladem adres).

### 1.2.7 Multi IP VPN

Volitelná doplňková Služba Multi IP VPN, je-li sjednána, umožňuje datové propojení prostřednictvím řešení IP VPN pro více samostatných právních subjektů (firem), a to včetně odděleného fakturování. Multi IP VPN bude pro tyto právní subjekty společná. Jednotlivé pobočkové přípojky budou moci komunikovat pouze s centrální přípojkou a nikoliv navzájem mezi sebou. Přístup do Multi IP VPN bude umožněn pouze se souhlasem Smluvního partnera Multi VPN uvedeným ve Specifikaci služby. Každému subjektu bude fakturována Služba, která souvisí pouze s jeho částí sítě.

Doplňková Služba Multi VPN je dostupná pouze pro vybrané přístupové technologie a detaily řešení jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

Doplňková Služba Multi VPN je dostupná pouze pro přípojky realizované v České republice.



### 1.2.8 Multiple IP VPN

Volitelná doplňková Služba Multiple IP VPN umožňuje vytvoření více oddělených IP VPN, které lze současně předat na jedné lokalitě Smluvního partnera, tzn., umožňuje předávat více IP VPN prostřednictvím jedné Služby (tedy přípojky a koncového zařízení).

Doplňková Služba Multiple VPN je dostupná pouze pro vybrané přístupové technologie a detaily řešení jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

Doplňková Služba Multiple VPN je dostupná pouze pro přípojky realizované v České republice.

### 1.2.9 Multicast IP VPN

Volitelná doplňková Služba Multicast IP VPN je plně managované a inovativní řešení určené pro multimediální vysílání a nativní multicast aplikace. Na rozdíl od tradiční síťové unicast komunikace (end-to-end přenos jednotlivě pro každého uživatele), umožňuje doplňková Služba Multicast IP VPN distribuci jednoho datového toku pro všechny uživatele (skupinu uživatelů). Pro multicastový provoz je dedikována servisní třída Platinum (viz kapitola 3.1 QoS).

Doplňková Služba Multicast IP VPN je dostupná pouze pro vybrané přístupové technologie nebo může mít své technické omezení (například technologie SHDSL nepodporuje přenos MTU>1500 Bytes apod.). Detaily řešení jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

Doplňková Služba Multicast IP VPN je dostupná pouze pro přípojky realizované v České republice. Doplňková Služba Multicast IP VPN není kompatibilní se všemi doplňkovými službami uvedenými v tomto Popisu služby.

### 1.2.10 IPv6 VPN

Volitelná doplňková Služba IPv6 VPN umožňuje realizaci Služby adresním prostorem IPv6 (standardně IPv4).

Doplňková Služba IPv6 VPN je dostupná pouze pro vybrané přístupové technologie a detaily řešení jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

Doplňková Služba IPv6 VPN je dostupná pouze pro přípojky realizované v České republice. Doplňková Služba IPv6 VPN není kompatibilní se všemi doplňkovými službami uvedenými v tomto Popisu služby.

## 1.3 SLA - dostupnost služby

Veškeré informace týkající se definice a dodržování parametru dostupnosti Služby jsou uvedeny v příslušném Smluvním dokumentu, zejm. v platných Obchodních podmínkách Smlouvy o firemním řešení společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

Podrobné podmínky týkající se úrovně garance Služby (SLA) jsou stanoveny v platném Popisu Služby SLA.

Ceny za jednotlivé úrovně Služby SLA jsou stanoveny v příslušném Smluvním dokumentu, zejm. v Ceníku služby IP VPN nebo Specifikaci služby.

## 1.4 Zřízení Služby IP VPN

Služba může být zřízena a předána Smluvnímu partnerovi do provozu až následně po uskutečnění měření přístupového okruhu, které ověřuje jeho funkčnost a kvalitativní parametry a/nebo testováním IP konektivity pomocí ICMP pingů mezi koncovými body. Další podmínky týkající se zřízení a předání Služby jsou uvedeny ve Smluvních dokumentech, zejména ve Specifikaci služby.

V případě, že TMCZ není schopen dodržet termín zřízení Služby, je TMCZ na základě souhlasu Smluvního partnera uvedeného ve Specifikaci služby oprávněn dočasně zřídit příslušnou Službu s alternativní přípojkou - mobilní přípojkou CDMA (dále také jen „alternativní přípojka“), namísto sdílené nebo dedikované přípojky, a to až do úplného zřízení Služby se sjednanou sdílenou nebo dedikovanou přípojkou, nejdéle však po dobu tří měsíců. V takovém případě není TMCZ v prodloužení se zřízením sjednané Služby, jestliže ke sjednanému datu zřízení Služby zřídí dočasně službu s alternativní přípojkou. Takovou Službu (tzn. s alternativní přípojkou) je povinen Smluvní partner od TMCZ na dočasnou dobu převzít a následně je rovněž povinen od TMCZ převzít sjednanou Službu se sjednanou sdílenou nebo dedikovanou přípojkou po jejím zřízení namísto dočasné alternativní přípojky. Po dobu, kdy je Smluvnímu partnerovi dočasně poskytována alternativní přípojka, je Smluvnímu partnerovi namísto sjednané pravidelné měsíční ceny za Službu – sdílená přípojka nebo IP VPN - dedikovaná přípojka účtována dočasně pravidelná měsíční cena za alternativní přípojku, která je stanovena v platném Ceníku služby IP VPN nebo v uzavřené Specifikaci služby (popř. ve Smlouvě). Služba s alternativní přípojkou je poskytována bez SLA.

## 1.5 Seznam zkratk

- **ADSL/VDSL** (Asymmetric Digital Subscriber Line/Very High Speed DSL) – Asymetrické přístupová technologie umožňující vysokorychlostní přenosy
- **ASBR** (Autonomous System Boundary Router)
- **CE** (Customer Edge)
- **CoS** (Class of Service) – Třída služby
- **CPE** (Customer Premises Equipment) – Koncové zařízení umístěné u koncového uživatele služby
- **DSCP** (Differentiated Services Code Point) - Pole hlavičky IP paketů určené pro klasifikaci paketů
- **DSLAM** (Digital Subscriber Line Access Multiplexer)
- **ISDN** (Integrated Services Digital Network)
- **QoS** (Quality of Service) – Kvalita služby
- **PoP** (Point of Presence)
- **PE** (Provider Edge)
- **SHDSL** (Symmetric High-speed Digital Subscriber Line) – Symetrická přístupová technologie
- **VLAN** (Virtual Local Area Network)
- **VRF** (Virtual Routing and Forwarding)
- **VPN** (Virtual Private Network) - Virtuální privátní síť





## 2 Uzavření a doba trvání Specifikace služby

Specifikaci služby může Smluvní partner uzavřít v listinné formě, elektronicky případně prostřednictvím telefonické komunikace či webového portálu, pokud to podmínky dané služby umožňují.

V případě uzavření Specifikace služby v listinné formě osobně na prodejní či prostřednictvím obchodního zástupce je nutné, aby Smluvní partner předložil dokumenty potřebné k ověření jeho totožnosti

Smluvní partner je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost v souvislosti s plněním Specifikace služby. V případě, že Smluvní partner takovou součinnost neposkytne, není Poskyvatel v prodlení s plněním svých povinností (zejm. není v prodlení se zřízením, změnou, či poskytováním Služby ani odstraněním poruchy, vady, či výpadku Služby).

Dnem aktivace Služby se stává Specifikace služby účinnou, nedohodnou-li se smluvní strany v příslušné Specifikaci služby jinak. Vyžaduje-li však zákon pro nabytí účinnosti Specifikace služby splnění další podmínky, nabyvá účinnosti dnem, kdy je Služba aktivní a zákonem vyžadovaná podmínka je splněna.

Za aktivaci/zřízení Služby je účtován poplatek dle Ceníku služby.

Specifikaci služby lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou.

Specifikace služby zaniká dohodou, výpovědí, odstoupením, smrtí Účastníka, nebo zánikem Smluvního partnera či Poskytovatele bez právního nástupce případně z jiných důvodů stanovených zákonem.

## 3 Ceny a platby související s poskytnutou Službou

Ceny Služby se řídí platným Ceníkem služby. Smluvní strany si mohou cenu služby, popř. jejích komponent, individuálně sjednat ve Specifikaci služby, popř. jiném Smluvním dokumentu.

Servisní úkony (např. nadstandardní instalace, mimozáruční opravy, marný výjezd) jsou Poskytovatelem poskytovány za ceny uvedené v Ceníku služby.

## 4 Změna poskytovatele Služby

Vzhledem k charakteru Služby není změna poskytovatele služby možná.

## 5 Zálohy a obdobné platby

Poskyvatel může vybírat následující zálohy:

- na Služby;
- mimořádnou zálohu dle VPST;
- zálohu na minimální měsíční plnění/částku (MMP).

Pokud Smluvní partner řádně a včas platí svá vyúčtování a nehrozí žádné finanční riziko, Poskyvatel mu na písemnou výzvu uhrazenou zálohu vrátí snížením částky k úhradě, a do vyúčtování.

## 6 Informace o postupech při porušení povinností ze strany Poskytovatele

Poskyvatel se zavazuje poskytovat Smluvním partnerům Službu v co nejvyšší možné kvalitě. Kvalita Služby je závislá na kvalitě jednotlivých komponent Služby, z nichž některé mohou, ale nemusí být poskytovány Poskytovatelem. Minimální garantovaná kvalita jednotlivých komponent Služby je definována ve Smluvních dokumentech zejména v ustanovení 1 tohoto Popisu. Je-li sjednáno SLA, je služba poskytována v kvalitě v něm sjednané. SLA zejména stanoví podmínky pro kvalitu Služby, odstranění Poruch Služby a případné sankce při nesplnění termínů pro odstranění Poruchy či nedostupnosti Služby. Poskyvatel se dále zavazuje k minimální dostupnosti Služby ve výši 90%/měsíc, není-li dohodnuto smluvními stranami jinak. Postup pro výpočet měsíční dostupnosti Služby je uveden v Obchodních podmínkách smlouvy o firemním řešení/Obchodních podmínkách pevných služeb. V případě, že Smluvní partner nebude spokojen s poskytovanou kvalitou Služeb, má právo Služby reklamovat, a to ve lhůtě dvou (2) měsíců od jejich poskytnutí, jinak právo zanikne. Reklamaci může Smluvní partner podat písemně prostřednictvím zákaznického centra na e-mailové adrese [business@t-mobile.cz](mailto:business@t-mobile.cz) nebo osobně v kterékoliv značkové prodejně Poskytovatele.

Poskyvatel reklamaci vyřídí bezodkladně, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdrží Smluvní partner vyřízení reklamace do dvou (2) měsíců. Pokud s řešením reklamace nebude Smluvní partner souhlasit, může do jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti jejímu vyřízení u příslušného orgánu (viz níže).

Pokud došlo k výpadku Služby, resp. bylo možné Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, může Smluvní partner Službu reklamovat a Poskyvatel je povinen závadu odstranit a přiměřeně snížit cenu Služby. Poskyvatel není povinen nahradit škodu, která vznikne Smluvnímu partnerovi v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. V případě, že se bude jednat o neodstranitelnou závadu, je Smluvní partner oprávněn od Smlouvy odstoupit.

V případě velké trvající či velké opakující se odchylky (dále společně také „odchylka“) skutečného výkonu služby přístupu k internetu či v případě výpadku služby přístupu k internetu (dále jen „výpadek“) má Smluvní partner právo poskytovanou službu reklamovat. V případě oprávněné reklamace, tj. bude-li prokázána odchylka či prokázán výpadek, má Smluvní partner právo na snížení ceny služby, resp. odstranění vady způsobující výpadek co nejdříve, maximálně však do 30 dnů. Reklamoval-li Smluvní partner odchylku třikrát oprávněně, příp. není-li vada odstranitelná, má Smluvní partner právo ukončit Specifikaci služby bez sankce (tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu nákladů souvisejících se zařízením poskytnutým za zvýhodněných podmínek, bylo-li Smluvnímu partnerovi poskytnuto), a to k datu doručení žádosti o ukončení Specifikace služby z tohoto důvodu.

Za velkou trvající odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.





Porucha Služby způsobená Smluvním partnerem anebo třetí osobou, např. výpadek napájení v koncovém bodu Služby nebo závada na vnitřních síťových rozvodech Smluvního partnera mezi koncovým bodem sítě a koncovým zařízením nebo na koncovém zařízení Smluvního partnera, je považována za závadu na straně Smluvního partnera, za kterou neodpovídá poskytovatel, resp. u které si musí zajistit její odstranění na své náklady a riziko sám Smluvní partner.

O sporech mezi Smluvním partnerem a Poskytovatelem rozhoduje soud, v některých případech definovaných zákonem Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

## 7 Sledování úrovně spotřeby

U Privátní datové služby má Smluvní partner k dispozici pro datové přenosy neomezený datový limit.

U Internetové služby má Smluvní partner k dispozici neomezený datový limit.

## 8 Tísňová volání

Charakter Služby neumožňuje přístup k tísňovému volání.

## 9 Jaké osobní údaje zpracováváme před poskytnutím Služby

Před poskytnutím služby Poskytovatel zpracovává o Smluvním partnerovi osobní údaje, které Poskytovatel získal v souvislosti s uzavřením Specifikace služby, na základě které má poskytovat Smluvnímu partnerovi Služby. Poskytovatel dále případně zpracovává osobní údaje Smluvního partnera účelem doručení Smluvnímu partnerovi návrhu Smlouvy v případě jejího uzavírání prostřednictvím prostředků komunikace na dálku.

Bližší informace ke zpracování osobních údajů jsou upraveny v Zásadách ochrany osobních údajů na <https://www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasady-ochrany-osobnich-udaju>. Základní informace o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Smluvního partnera jsou podrobně upraveny v Podmínkách zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků.

## 10 Funkce pro Smluvní partnery se zdravotním postižením

Pro neslyšící Smluvní partnery Poskytovatel provozuje speciální infolinku, kde se volání s Poskytovatelem přepojí do textového hovoru. Vše, co se řekne, je převedeno rovnou do psané podoby, a to na <https://www.t-mobile.cz/infolinka-pro-neslysici>.

Pro sluchově postižené Smluvní partnery je na T-Mobile prodejnách přístupná služba T-Mobile e-Přepis. Jde o simultánní přepis řeči na dálku, díky němuž může neslyšící či nedoslýchavý pohodlně sledovat odpovědi prodejce na displeji tabletu.

## 11 Poprodejní služby

V případě potřeby rady ohledně nastavení Služby, koncového zařízení nebo jiného problému či požadavku, se Smluvní partner může obrátit na obchodního zástupce Poskytovatele nebo může využít asistenčních služeb zákaznického centra Poskytovatele tel. +420 800 73 73 33 – business zákaznická linka či služeb hlasového automatu na čísle 800 73 73 73. V neposlední řadě má Smluvní partner možnost navštívit sídlo Poskytovatele na adrese Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4.

## 12 Účastnický seznam

Vzhledem k charakteru poskytované Služby není možné zapsat osobní a identifikační údaje do veřejného účastnického seznamu.

## 13 Bezpečné využívání Internetové služby

Smluvní partner je povinen zdržet se jednání, které je způsobilé negativně ovlivnit provoz Internetové služby či její části, případně kvalitu služeb poskytovaných jiným Smluvním partnerům, a jednání, jež závažným způsobem porušuje práva dalších osob a uživatelů sítě internet.

Smluvní partner nesmí užít Internetovou službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat. Smluvní partner nesmí využitím Internetové služby jakkoli narušit právem chráněná práva Poskytovatele či jiných osob. Smluvní partner nesmí užívat Internetovou službu tak, aby ohrozil bezpečnost a integritu sítě a poskytování Internetové služby jiným uživatelům.

Smluvní partner se zavazuje vyvinout maximální úsilí k zajištění bezpečnosti sítě a učiní taková technická opatření, která zabrání napadení a průniku do systémů jiných uživatelů prostřednictvím sítě Smluvního partnera (např. ochrana proti DDOS útokům apod.) a proti zneužití Internetové služby. Smluvní partner je odpovědný za následky takového zneužití, pokud k němu dojde zaviněním ze strany Smluvního partnera. V případě takového průniku se Smluvní partner zavazuje aktivně spolupracovat s Poskytovatelem na realizaci opatření, která by podobným skutečností zabránila.

Smluvní partner je povinen zajistit síť a servery tak, aby zamezil třetím osobám zneužívat poskytovanou Internetovou službu. Smluvní partner je povinen hlásit Poskytovateli nefunkčnost Internetové služby, a to neprodleně po zjištění.

Porušení bezpečnostních zásad uvedených v této části Podmínek bude Poskytovatelem považováno za zneužití Internetové služby ve smyslu čl. 3.4. VPST a Poskytovatel má právo přerušit poskytování Internetové služby a v případě opakovaného porušení poskytování Internetové služby ukončit.

Poskytovatel může pozastavit přístup k Internetové službě uživatelům, jejichž chování indikuje využívání technických prostředků k obcházení podmínek Internetové služby či ukazuje na sdílení připojení s třetími osobami.

Za případné zneužití Internetové služby třetí stranou, které Smluvní partner umožnil využití Internetové služby (zejména zpřístupněním Wi-Fi sítě), nese plnou odpovědnost Smluvní partner.

Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Smluvní partner šíří v rozporu s podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy, např. zamezit Smluvnímu partnerovi přístup k internetovým stránkám na určitých serverech sítě Internet s nelegálním obsahem nebo obsahem odporujícím dobrým mravům.

V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti Internetové služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Internetové služby.



## 14 Opatření řízení provozu

U Internetové služby nerozlišuje Poskytovatel jednotlivé datové toky za účelem blokování, zpomalování, měnění, omezování, narušování, diskriminace nebo snížení kvality jejich odbavení vyjma případů, kdy je to nezbytné. Pokud je to nezbytné, pak Poskytovatel uplatňuje při poskytování služeb následující opatření za účelem:

plnění povinností stanovených právními předpisy či správními či soudními rozhodnutími týkajícími se omezování poskytovaných služeb; zachování integrity a bezpečnosti sítě Poskytovatele, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a Koncových zařízení koncových uživatelů, může Poskytovatel uplatňovat dočasná opatření spočívající v blokování IP adres a jejich rozsahů, blokování síťových portů, protokolů a doménových jmen, dále pak aktualizaci firmwaru a řízení konfigurace Koncových zařízení, které má Poskytovatel ve své správě, jsou-li tyto známým zdrojem nebo cílem útoků a nebo představují hrozbu pro bezpečnost a integritu sítě;

zabránění hrozcímu přetížení sítě nebo zmírnění účinků výjimečného přetížení sítě může dojít k dočasnému plošnému omezení datových toků všech Koncových uživatelů. Opatření dle předchozí věty je aplikováno rovnocenně na všechny kategorie datového provozu všech Koncových uživatelů za účelem příslušného snížení celkového datového toku sítě.

V případě, že by opatření na řízení provozu uplatněné Poskytovatelem mohlo mít vliv na ochranu soukromí a osobních údajů koncových uživatelů, Poskytovatel je povinen postupovat podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“). Poskytovatel je zejména povinen posoudit vliv na ochranu soukromí a osobních údajů subjektů údajů a zajistit splnění poučovací povinnosti související se zpracováním osobních údajů vůči subjektům údajů (např. ve smlouvě či v podmínkách služby).

## 15 Dopad omezení objemu dat, rychlosti či jiných parametrů Internetové služby

Dosažitelné rychlosti poskytované Internetové služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Poskytovatele ani ze strany mluvního partnera, ale i na faktorech, které může Smluvní partner přímo ovlivnit a v důsledku těchto faktorů je aktuální efektivní rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Nejvyšší dosažitelná rychlost Internetové služby závisí na typu technologie, která je pro připojení využívána, sjednané přenosové rychlosti, a dalších parametrem definovaných pro konkrétní typ služby.

Faktory omezujícími rychlost připojení jsou zejména:

- sjednaná přenosová rychlost či typ služby,
- kvalita a délka přístupového vedení,
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu Uživatele,
- použitý typ připojeného Koncového telekomunikačního zařízení Uživatele,
- sdílení kapacity přístupové sítě více Uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanoveného Poskytovatelem (tzv. agregace)
- sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně Uživatele,
- úroveň pokrytí signálem (úroveň pokrytí pro službu je uvedena na orientační mapě na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz)),
- výkon vysílače, prostřednictvím kterého Učastník/Uživatel službu využívá,
- počasí,
- vegetace,
- umělé horizonty,
- rušení budovami ve výstavbě,
- živelní pohromy,
- nová výstavba,
- poloha Koncového zařízení,
- frekvenční pásmo,
- cesta šíření signálu,
- náhodná koncentrace Uživatelů/zařízení,
- režie vyšších přenosových vrstev,
- faktory sítě Internet stojící mimo vliv Operátora,
- jiné připojení než přes LAN port kabelem Koncového zařízení.

Maximální dostupná rychlost na fyzické vrstvě (dle referenčního modelu ISO/OSI) je určena parametry objednaného produktu a nosné komunikační technologie. Pro technologie provozované na metalické síti je však zároveň ovlivněna (limitována) přenosovými parametry konkrétního účastnického vedení mezi aktivním síťovým zařízením a Koncovým zařízením na straně Smluvního partnera. Mezi hlavní parametry, které ovlivňují dostupnou přenosovou rychlost patří vzdálenost, průřez jádra použitého metalického páru (oba předchozí parametry mají vliv na útlum vedení), provedení a technický stav kabelových úseků a jejich spojů, souběh s jinými službami (předchozí parametry mají vliv na nežádoucí rušení) apod. Některé úseky účastnického vedení navíc nejsou v majetku Poskytovatele, čímž je značně ztížena možnost úprav takového úseku – typicky jde o vnitřní rozvody v budovách či bytech.

V případě užívání jiných služeb, než služeb přístupu k internetu, může dojít ke snížení garantované kvality pevné datové služby.

Poskytovatel neposkytuje žádné specializované Služby přístupu k internetu, tak jak jsou definovány v článku 3 odst. 5 nařízení EU č. 2015/2120.

## 16 Změna Podmínek

Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit Podmínky z důvodů a v rozsahu jak stanoví Obchodní podmínky pevných služeb, případně Službu či některou z jejích komponent úplně zrušit. Takové změny budou Smluvnímu partnerovi oznámeny způsobem uvedeným v Obchodních podmínkách pevných služeb.

## 17 Náklady na dodání

Náklady na dodání jsou zahrnuty v ceně poskytované Služby. V případě, že jsou účtovány náklady na dodání, jejich cenu Smluvní partner nalezne v platném Ceníku služby.

Údaje o funkčnosti digitálního obsahu včetně technických ochranných opatření a součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem



Detailní informace z hlediska potřebného softwarového a hardwarového vybavení pro využití digitálního obsahu poskytovaného Poskytovatelem nalezne Smluvní partner v samostatných dokumentech.

Smluvní partner není nijak omezen ve volbě koncového zařízení, jež používá v souvislosti s užívanou Službou, za předpokladu, že zařízení splňuje minimální technické standardy nutné pro fungování Služby. V případě, že Smluvní partner využívá koncové zařízení poskytnuté Poskytovatelem, jsou veškeré technické, platební a instalační podmínky uvedeny v příslušné smluvní dokumentaci k danému zařízení.

## 18 Odstoupení od smlouvy

Nestanoví-li zákon, že odstoupit nelze, může Smluvní partner v postavení spotřebitele nebo fyzické osoby podnikající od Specifikace služby uzavřené mimo obvyklé obchodní prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku, odstoupit i bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni doručení Shrnutí smlouvy nebo zřízení služby.

Uzavřením Specifikace služby mimo obvyklé obchodní prostory nebo za použití prostředků komunikace na dálku souhlasí Smluvní partner s tím, aby poskytování Služeb započalo ještě před uplynutím uvedené lhůty pro odstoupení. Dojde-li před odstoupením od Specifikace služby k čerpání Služeb, budou Smluvnímu partnerovi v souladu s ustanovením § 1834 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník vyčerpané Služby účtovány.

Náklady na vrácení zboží v případě odstoupení od části Specifikace služby týkající se ho (např. poštovné, dopravné aj.) nese v souladu s ustanovením § 1820 odst. 1 písm. g) občanského zákoníku Smluvní partner.

Pro odstoupení od Specifikace služby lze využít formulář „Odstoupení od smlouvy“ na [www.t-mobile.cz/podpora](http://www.t-mobile.cz/podpora). Mimo tento formulář, je třeba na zaslaném dokumentu výslovně uvést identifikační údaje Smluvního partnera a jednání, které je činěno, tj. odstoupení od Specifikace služby ve 14 dnech. Specifikaci služby, od které je odstupováno je nutno v dokumentu jednoznačně identifikovat.

V případě, že nebudou splněny veškeré zákonné podmínky pro uplatnění práva na odstoupení od Specifikace služby, nebude Poskyvatel moci odstoupení od Účastnické smlouvy považovat za řádné a zašle Smluvnímu partnerovi vysvětlení, proč je odstoupení neplatné.

Pokud Smluvní partner není v postavení spotřebitele či podnikající fyzické osoby, nemá právo odstoupit.

## 19 Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2022 pro Specifikace služeb sjednané po tomto datu. Pro Specifikace služeb sjednané před 1. 1. 2022 nabývají tyto podmínky účinnosti dne 1. 4. 2022.



# Specifikace služby IP VPN

Služba IP VPN umožňuje přenos dat Smluvního partnera ve formě IP datagramů mezi rozhraními na koncových zařízeních umístěných v lokalitách Smluvního partnera, resp. mezi libovolnými koncovými body sjednané IP VPN sítě. Datová komunikace je založená na IP/MPLS protokolu, který je implementován nad IP/MPLS sítí Poskytovatele. Tato IP/MPLS síť Poskytovatele zajišťuje, že každá jednotlivá IP VPN síť je zcela bezpečně a logicky oddělena od jiných IP VPN sítí a internetu.

Součástí smlouvy č.: (dále jen „smlouva“)	Revize: , verze:	Zákazník č.:
---	------------------	--------------

## Poskytovatel

T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomičkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681, spisová značka B 3787 vedená Městským soudem v Praze		
Prodejce:	Obchodní požadavek ID:	Partnerská smlouva: / /

## Smluvní partner / Oprávněná osoba <sup>1</sup>

Obchodní firma/jméno:	IČ:
Oprávněný zástupce:	Funkce:
Telefon:	E-mail:

## Termíny

Plánovaný termín zřízení nebo změny Služby je stanoven do 30 dnů od podpisu této Specifikace služby oprávněnými zástupci smluvního partnera/Oprávněné osoby a poskytovatele a dodání souvisejících dokumentů, které jsou nezbytné pro zřízení či provedení změny Služby (např. vyplněný a podepsaný formulář CAF, souhlas vlastníka objektu atd.), není-li dále u konkrétní Služby sjednán termín odlišný.

Minimální doba užívání služby je stanovena na 12 měsíců, není-li dále u konkrétní Služby sjednána minimální doba užívání služby odlišná.

Cena vyúčtovaná za poskytování Služeb dle této Specifikace služeb se započítává do Minimálního odběru definovaného ve Smlouvě.

## Lokality / Služby

Specifikace služby č.: <b>H</b>	Revize: , verze: <b>1</b>	Exist. služba č. 2:	Požadavek na:
Administrátor systémových řešení (ADSR) <sup>3</sup> :			Heslo:
Telefon 1 (mobil):	Telefon 2:		
E-mail 1:	E-mail 2:		
Kontakt pro plánovaný výpadek <sup>4</sup> :	Telefon:	E-mail:	
Lokalita: ulice:	Město:	PSČ:	
Kontaktní osoba v lokalitě <sup>5</sup> :	Telefon:	E-mail:	

### Cenová ujednání pro lokalitu

Ceník služby IP VPN:			
Jednorázová cena za přípojku: <b>Kč</b>	Pravidelná měsíční cena za přípojku a sjednanou úroveň kvality: <b>Kč</b>		
Jednorázová cena za QoS: <b>Kč</b>	Pravidelná měsíční cena za QoS: <b>Kč</b>		
Jednorázová cena za back-up: <b>Kč</b>	Pravidelná měsíční cena za back-up: <b>Kč</b>		
Jednorázová cena za <b>Kč</b>	Pravidelná měsíční cena za <b>Kč</b>		

### Parametry Služby

Kapacita <sup>6</sup> dedikované přípojky (symetrické): nebo (asymetrické):	Garantovaná úroveň služby: <b>Bez SLA</b>
Kapacita sdílené přípojky <sup>6</sup> :	
Alternativní přípojka <sup>6</sup> :	Souhlasím s dočasným zřízením alternativní přípojky <sup>7</sup> : <b>Ne</b>
Účastnické číslo sdílené přípojky:	Referenční číslo O2: Typ:
Koncové zařízení je součástí služby <sup>8</sup> : <b>Ano - Managed CPE</b>	Varianta <sup>9</sup> :
Routing protokol <sup>9</sup> :	Typ koncového zařízení <sup>9</sup> :
Typ rozhraní:	Konektor:
Název zákaznické IP VPN: Síť 1: ; Síť 2:	Multiple IP VPN: <b>Ne</b> síť 1: <b>100%</b> kapacity; síť 2: <b>0%</b> kapacity

### Doplňkové služby (přípojky)

Back-up dedikovaná přípojka (symetrická): <b>Ne</b> nebo (asymetrická): <b>Ne</b>	Back-up alternativní přípojka <sup>10</sup> : <b>Ne</b>
Back-up sdílená přípojka: <b>Ne</b>	Účastnické číslo back-up sdílené přípojky:
Ref. Číslo O2:	Typ telefonní linky:
QoS <sup>11</sup> : <b>Ne</b> Provozní statistiky <sup>12</sup> : <b>Ne</b>	Typ vizualizace: <b>Standard</b> Proaktivní dohled: <b>Ne</b>
Remote access <sup>11</sup> : <b>Ne</b> Centrální internet <sup>11</sup> : <b>Ne</b> Multi IP VPN <sup>11</sup> : <b>Ne</b> Multicast IP VPN <sup>11</sup> : <b>Ne</b> IPV6 VPN: <b>Ne</b>	
Poznámka:	

- 1) Podrobné identifikační údaje – viz výše uvedená Smlouva/příloha Seznam Oprávněných osob
- 2) Nepovinný údaj. V případě změn na existující Službě uveďte číslo služby (SID). Číslo služby je uvedené na faktuře TMCZ.
- 3) V případě, že je ADSR kontakt stejný pro všechny lokality, vyplňte pouze u první lokality hromadné specifikace služby.
- 4) Pokud je ADSR zároveň kontaktem pro plánovaný výpadek, doplňte ANO, pokud je to jiná osoba, vyplňte údaje nebo ponechte prázdné, nepožadujete-li žádný kontakt.
- 5) Vyplňte pouze v případě, pokud se kontakt liší od ADSR.
- 6) Požadovaná kapacita linky je garantována pouze pro rámce 512 bajtů a větší.
- 7) Dle platného Popisu služby IP VPN (viz článek Zřízení služby IP VPN) a dle platného Ceníku služby IP VPN.
- 8) Pokud není koncové zařízení součástí Služby (Unmanaged CPE), poskytovatel může v závislosti na použité přístupové technologii vyžadovat, aby provoz z tohoto CPE byl tagován ve formě 802.1q (tj. s nastavenou VLAN-írebeD).
- 9) Takto označená pole se vyplňují pouze v případě, že se jedná o variantu Unmanaged CPE (koncové zařízení není součástí Služby).

- 10) Pokud vyberete volbu „Ano-Mobilní přípojka“, je kapacita této záložní přípojky nakonfigurována tak, aby dosahovala maximálně kapacity primární přípojky (dedikovaná, sdílená nebo alternativní).  
V případě asymetrické primární linky se rozumí konfigurace na kapacitu v jejím downloadu.
- 11) Pro objednání této volitelné doplňkové služby je nutné vyplnit detailní Specifikaci konkrétní doplňkové služby, která pak tvoří přílohu této Specifikace služby IP VPN.
- 12) Je-li na IP VPN přípojce objednána služba QoS, služba Provozní statistiky zahrnuje i Advance měření (tj. měření QoS nebo IP SLA, více viz Provozní statistiky – uživatelský manuál).

\*) Zahrnuto v pravidelné měsíční ceně

**Všechny ceny uvedené v této specifikaci služby jsou ceny bez DPH v zákonem stanovené výši.**

**Pro technickou podporu využijte prosím telefonní číslo: 800 737 311**

Smluvní partner/Oprávněná osoba podpisem této Specifikace služby potvrzuje, že se seznámil/a a porozuměl/a podmínkám zřízení a poskytování této Služby, zejména že se seznámil/a s cenami zde uvedené Služby včetně doplňkových Služeb, resp. s Ceníky vztahujícími se ke zřízení a poskytování této Služby či s Dohodou o cenových podmínkách, že s nimi souhlasí, že jsou mu/jí srozumitelné a že je bude dodržovat, zejména pak že bude hradit sjednané ceny zde uvedené Služby. Další podrobnosti a podmínky zřízení a poskytování zde uvedené Služby jsou stanoveny v Popisu služby, jejichž platné znění je k dispozici na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) nebo na Zákaznickém portálu, přičemž Smluvní partner / Oprávněná osoba prohlašuje, že se s těmito dokumenty seznámil a dále se zavazuje podmínky v těchto dokumentech stanovených dodržovat. Tato Specifikace služby se řídí rovněž podmínkami stanovenými ve Smlouvě (včetně Podmínek Firemního řešení) uzavřené mezi poskytovatelem a Smluvním partnerem. Uzavírá-li tuto Specifikaci služby Oprávněná osoba tak svým podpisem potvrzuje, že se s podmínkami Smlouvy (včetně Podmínek Firemního řešení) seznámila a zavazuje se jimi řídit.

Uzavírá-li tuto Specifikaci služby Oprávněná osoba, tak tato Specifikace služby je platná až okamžikem, kdy k podpisu této Specifikace služby za TMCZ a Oprávněnou osobu připojí svůj podpis rovněž Smluvní partner dle Smlouvy, čímž vyjadřuje svůj souhlas s uzavřením této Specifikace služby mezi Oprávněnou osobou a TMCZ. Je-li touto Specifikací služby sjednáno více jednotlivých Specifikací služby, tak všechny takto sjednané Specifikace služby nabývají platnosti a účinnosti podpisem této Specifikace služby oprávněnými zástupci poskytovatele, Smluvního partnera, popř. Oprávněné osoby.

Specifikace služby byla vyhotovena ve 3 stejnopisech s platností originálu, přičemž Poskytovatel obdrží 2 vyhotovení Specifikace a Smluvní partner/Oprávněná osoba obdrží 1 vyhotovení Specifikace.

Datum:	Datum:
Jméno a funkce zástupce/ů poskytovatele	/
Jméno a funkce zástupce smluvního partnera / oprávněné osoby	
Podpis/y zástupce/ů poskytovatele	Podpis zástupce smluvního partnera / oprávněné osoby