

# Rámcová smlouva o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet č. 1-287310419075\_0



uzavřená dle § 1746 odst. 2 násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Smlouva“)

mezi

**Poskytovatelem:**

Vodafone Czech Republic a.s.,  
se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5  
IČ: 25788001

spol. zapsaná v OR vedeném Městským soudem  
v Praze, spisová značka B.6064  
zastoupený: Evou Hrdličkovou, na základě pověření

(dále jen „Poskytovatel“)

a

**Účastníkem:**

Domov pro seniory Dobřichovice  
Se sídlem /místem podnikání: Brunšov 365, 25231 Všenory  
IČ: 70875880  
jednající: Bc. Robert Pitrák, ředitel

(dále jen „Účastník“)

(dále společně také „smluvní strany“)

## 1. Předmět Smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je rámcová úprava práv a povinností smluvních stran při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a jiných služeb (dále všechny jen „Služby“) a prodeji (a pronájmu) zboží. Poskytovatel se zejména zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby a zboží za podmínek uvedených v obchodních podmínkách (dále jen „**Obchodní podmínky OneNet**“) a Účastník se zavazuje hradit cenu Služeb a zboží poskytnutých Poskytovatelem a plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy.
- 1.2 Služby a zboží budou Účastníkovi poskytovány na základě jednotlivých dílčích objednávek Služeb a zboží. Po obdržení objednávky požadovaných Služeb či zboží Poskytovatelem uzavřou smluvní strany písemnou dílčí smlouvu o poskytování konkrétní Služby či zboží obsahující technickou specifikaci příslušné Služby a zboží (dále jen „**Dílčí smlouva**“).

## 2. Práva a povinnosti smluvních stran

- 2.1 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro zřízení a řádné poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s Obchodními podmínkami OneNet a uzavřenými Dílčími smlouvami.
- 2.2 Účastník se zavazuje, že po dobu trvání Smlouvy neklesne rozsah jím užívaných Služeb pod minimální měsíční částku ve výši **0,- Kč** (bez DPH), která je cenou sjednanou za služby, a to počínaje zúčtovacím obdobím ode dne **1. 6. 2023** (včetně) (dále jen „Rozhodný den“). Minimální měsíční částka se rovná celkové částce za poskytnuté Služby v jednom zúčtovacím období (měsíci) po uplatnění veškerých slev (bonusů) poskytnutých Účastníkovi dle Smlouvy a zobrazených ve vyúčtování Služeb. Přitom do minimální měsíční částky se počítá pouze částka za všechny Služby poskytované Poskytovatelem na základě jednotlivých Dílčích smluv, nikoli však částka odpovídající platbám Účastníka za zboží a služby třetích stran (např. tzv. Premium SMS). Jestliže Účastník poruší výše uvedenou povinnost a v příslušném zúčtovacím období klesne rozsah jím užívaných Služeb pod sjednanou minimální měsíční částku (bez DPH), doúčtuje Poskytovatel úhradu za Služby ve výši rozdílu mezi sjednanou minimální měsíční částkou (bez DPH) a cenou za Služby (bez DPH) skutečně odebrané v příslušném období, a to za každé období, ve kterém nebyla dodržena sjednaná výše minimální měsíční částky. Takto vypočtené doúčtování úhrady za Služby podléhá DPH, která bude uplatněna a připočtena ve výši dle platných předpisů. Účastník se zavazuje doúčtování úhrady za Služby zaplatit.
- 2.3 Účastníkovi bude v souvislosti s uzavřením této Smlouvy poskytnuta sleva ve výši **0,- Kč** (bez DPH). Tuto slevu je Účastník oprávněn čerpat od Rozhodného dne, postupně jako slevu z měsíční fakturace (tj. z vyúčtování služeb Poskytovatele, nikoliv však z částky odpovídající platbám Účastníka za zboží a služby třetích stran), přičemž každý měsíc může Účastník takto vyčerpat maximálně **1/24**

# Rámcová smlouva o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet č. 1-287310419075\_0



této částky, a to za podmínky, že výše vyúčtování bez částky odpovídající platbám Účastníka za zboží a služby třetích stran bude po slevě činit minimálně 1,- Kč (bez DPH).

- 2.4 Účastníkovi bude v souvislosti s uzavřením této Smlouvy poskytnuta dále sleva ve výši **0,- Kč** (bez DPH), kterou je Účastník oprávněn využít od Rozhodného dne jako slevu na nákup zboží Poskytovatele (avšak cena bude po slevě činit minimálně 1,- Kč bez DPH).
- 2.5 Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení Smlouvy nárok na nevyčerpanou část slevy dle článku 2.3 a 2.4 Smlouvy zaniká. Poskytovatel je rovněž oprávněn pozastavit poskytování uvedených slev v případě, že Účastník bude v prodlení s plněním svých povinností dle Smlouvy, zejména v prodlení s placením vyúčtování Služeb. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností se dodává, že tyto slevy nemohou být vyplaceny v hotovosti.
- 2.6 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od této Smlouvy odstoupit v případě porušení Smlouvy druhou smluvní stranou podstatným způsobem. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem se kromě případů uvedených v občanském zákoníku rozumí také případy uvedené v čl. 10.3 Obchodních podmínek OneNet. V případě porušení povinností Účastníka vyplývající ze Smlouvy podstatným způsobem je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši součinu minimální měsíční částky (bez DPH) a počtu pravidelných zúčtovacích období zbývajících do konce sjednané doby trvání dle čl. 4.1 Smlouvy, a to počínaje zúčtovacím obdobím, kdy byla výzva k úhradě smluvní pokuty doručena Účastníkovi. Smluvní strany se dohodly, že v případě uplatnění smluvní pokuty dle tohoto článku Poskytovatelem Smlouva zaniká, a to uplynutím 10 dnů od doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty Účastníkovi. Kromě smluvní pokuty je Poskytovatel oprávněn v případě ukončení Smlouvy před koncem sjednané doby trvání dle čl. 4.1 požadovat po Účastníkovi i vrácení veškerých vyčerpaných slev a zvýhodnění poskytnutých na základě této Smlouvy, zejména slev dle čl. 2.3 a čl. 2.4 této Smlouvy. V případě předčasného ukončení Dílčí smlouvy, jejímž předmětem je poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací před uplynutím sjednané doby trvání (zejména výpovědí, odstoupením nebo dohodou smluvních stran) se Účastník zavazuje zaplatit Poskytovateli odškodnění za předčasné ukončení Dílčí smlouvy (úhrada dle § 63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích) ve výši hodnoty sjednané služby zbývajících k úhradě od zániku účinnosti Dílčí smlouvy do konce sjednané doby trvání Dílčí smlouvy.
- 2.7 Jestliže Účastník využívá fixní služby (pevné linky, data, internet), zavazuje se v případě porušení povinností součinnosti ve smyslu čl. 2.17.1 Obchodních podmínek OneNet uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé takové porušení. V případě porušení povinností součinnosti ve smyslu čl. 2.17.3 či 2.22 Obchodních podmínek OneNet se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rovnající se ceně uvedené v Dílčí smlouvě jako pořizovací cena konkrétního zařízení (u něž k porušení povinností došlo).
- 2.8 Vyúčtování Služeb je splatné ve lhůtě **30 dnů** od vystavení vyúčtování, není-li ve vyúčtování uveden jiný den splatnosti. Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě uvedené ve vyúčtování smluvní pokuty vystaveném Poskytovatelem. Zaplacení smluvní pokuty ani vrácení zvýhodnění nemá vliv na nárok Poskytovatele na náhradu škody vzniklé porušením povinností Účastníka v celém rozsahu.
- 2.9 Jestliže Účastník na základě této Smlouvy využívá od Poskytovatele služby datových SIM karet a s nimi spojené služby datového připojení, přičemž tímto datovým připojením se nerozumí služba přístupu k internetu, je oprávněn tuto službu datového připojení prodat či převést práva na subjekt odlišný od Účastníka, a to pouze pokud je datové připojení součástí finálního řešení za účelem poskytování služeb IoT spolu se specifickou službou Účastníka a zařízením k tomu určeným. Na příklad se může jednat o dálkový odečet energií, zabezpečení budov, kniha jízdy atp. V případě prodeje či převedení práv na subjekt odlišný od Účastníka v jiném případě než výše uvedeném je Poskytovatel oprávněn v souladu s čl. 7 Obchodních podmínek OneNet, okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb dle Dílčí smlouvy, příp. Smlouvy.

### 3. Kontaktní osoba Účastníka

Jméno a příjmení, datum narození: [REDACTED]

Bydliště: Brunšov 365, 25231 Všenory

Funkce ve společnosti: ředitel

nebo

Jméno a příjmení, datum narození: [REDACTED]

Bydliště: Brunšov 365, 25231 Všenory

E-mail: info@domovdobrichovice.cz

Účastník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že Kontaktní osoba je oprávněna zastupovat Účastníka ve všech záležitostech a při všech právních a jiných úkonech souvisejících se Smlouvou, tzn. je zejména oprávněna podepisovat za Účastníka dodatky k této Smlouvě,

# Rámcová smlouva o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet č. 1-287310419075\_0



podepisovat jednotlivé Dílčí smlouvy, a to až do doby, než Účastník písemně sdělí Poskytovateli novou Kontaktní osobu. Účastník současně potvrzuje, že od Kontaktní osoby získal souhlas k poskytnutí jejích osobních údajů Poskytovateli, a to na dobu trvání Smlouvy, nejdéle však do doby oznámení změny Kontaktní osoby Poskytovateli, a k výše uvedenému účelu.

## 4. Doba trvání Smlouvy

- 4.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou **24 měsíců** od Rozhodného dne. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 4.2 Pokud uplyne doba trvání Smlouvy dle předchozího článku, tak se Smlouva mění na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou a všechny Služby budou i nadále Účastníkovi poskytovány za podmínek a v rozsahu stanovených v této Smlouvě a jednotlivých Dílčích smlouvách.

## 5. Ustanovení společná a závěrečná

- 5.1 Poskytovatel je oprávněn aktualizovat a měnit jednostranně Obchodní podmínky OneNet, přičemž se zavazuje jakoukoliv aktualizaci nebo změnu oznámit bez zbytečného odkladu Účastníkovi před nabytím účinnosti této aktualizace nebo změny. Uvedené změny je Poskytovatel oprávněn provést zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu, a to postupem dle čl. 3 Všeobecných podmínek pro poskytování služeb společnosti Vodafone (dále jen „**Všeobecné podmínky**“). Práva a povinnosti výslovně neupravené v této Smlouvě nebo Dílčí smlouvě, se řídí podmínkami jednotlivých služeb, poskytování služeb elektronických komunikací se řídí aktuálně platnými Všeobecnými podmínkami. Zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Údaje**“) se řídí Informacemi pro účastníka a uživatele o zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Informace**“). Reklamační vadného zboží se řídí platnými právními předpisy a Reklamačním řádem. Ceny Služeb a zboží neuvedené v Dílčích smlouvách se řídí aktuálně platným ceníkem pro zákazníky OneNet (dále jen „**Ceník**“).
- 5.2 Obchodní podmínky OneNet jsou nedílnou součástí této Smlouvy, jakož i jednotlivých Dílčích smluv. Smluvní vztah tvoří ke dni jejich podpisu oběma smluvními stranami příslušné Dílčí smlouvy včetně příloh. V případě rozporu Smlouvy, Dílčích smluv, Obchodních podmínek OneNet, Ceníku, Všeobecných podmínek a ostatních dokumentů má přednost úprava obsažená v Dílčí smlouvě před touto Smlouvou, Obchodními podmínkami OneNet, Všeobecnými podmínkami a ostatními dokumenty, a to v tomto pořadí.
- 5.3 Aktuální verze Obchodních podmínek OneNet, Všeobecných podmínek a Ceníku jsou k dispozici na stránkách vodafone.cz.
- 5.4 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s výše uvedenými dokumenty podrobně seznámil a bez výhrad s nimi souhlasí a akceptuje je. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel trvá na svých Obchodních podmínkách OneNet, Všeobecných podmínkách, včetně všech ostatních výše uvedených dokumentů, a znění této Smlouvy. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené v této Smlouvě ani v jiných navazujících dokumentech se řídí občanským zákoníkem, popř. dalšími příslušnými právními předpisy. Smluvní strany se dohodly na vyloučení § 557, § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.
- 5.5 Účinností této Smlouvy zanikají (se ukončují) veškeré smlouvy uzavřené před účinností této Smlouvy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se stejným či obdobným předmětem jako dle čl. 1 Smlouvy, včetně smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „stávající smlouvy“), pokud stávající smlouvy existují a jsou účinné ke dni účinnosti této Smlouvy. Pro vyloučení jakýchkoli pochyb bude do doby zřízení příslušných služeb dle Dílčích smluv ponecháno nastavení služeb na všech účastnických mobilních číslech (dále jen „MSISDN“) podle stávajících smluv, přičemž veškeré výhody na těchto MSISDN budou čerpány pouze dle této Smlouvy, nebude-li dohodnuto jinak. Ukončením stávajících smluv však nezanikají jakékoli nároky Poskytovatele na úhradu dlužných částek či splnění jiných závazků Účastníka vyplývajících z jakékoli stávající smlouvy.
- 5.6 V souvislosti s uzavíráním této Smlouvy a Dílčích smluv smluvní strany ujednaly následující pravidla. Odpověď druhé strany s dodatkem nebo odchylkou, není přijetím nabídky na uzavření smlouvy, ani když podstatně nemění podmínky nabídky (§ 1740 odst. 3 občanského zákoníku). Poskytovatel poskytuje služby a zboží pouze za podmínek uvedených ve Smlouvě a Dílčí smlouvě, a proto zaslání jiných obchodních podmínek považuje Poskytovatel za nepřijetí návrhu smlouvy a takové zaslání považuje za nový návrh. Přijetí nového návrhu musí být ze strany Poskytovatele výslovně potvrzeno (§ 1751 odst. 2 občanského zákoníku), poskytování služeb se za takové přijetí nepovažuje.
- 5.7 Smluvní strany se zavazují v souvislosti s plněním Smlouvy dodržovat:
  - a. veškeré právní předpisy upravující sankce (ekonomické, obchodní či finanční sankce, embargo nebo jiná omezující opatření) (dále jen „Sankce“), jakož i předpisy o kontrole exportu, platné v České republice, Evropské unii, Spojeném království a Spojených státech amerických či dalších relevantních státech (dále jen „Předpisy o kontrole exportu“);
  - b. vědomě neučinít cokoli, co by mělo za důsledek porušení Sankcí či Předpisů o kontrole exportu ze strany druhé smluvní strany či společnosti ovládající druhou smluvní stranu;
  - c. poskytnout nezbytnou součinnost, dokumentaci a informace druhé smluvní straně, kterou tato může odůvodněně požadovat, a to zejména informace o koncových zákaznících, lokalitě, prodeji a zamýšleného použití zboží či služeb;
  - d. písemně informovat druhou smluvní stranu v okamžiku, kdy smluvní straně bude zřejmé, že došlo, či může dojít k porušení platných právních předpisů či souvisejícímu vyšetřování či změně statutu dané smluvní strany v souvislosti se sankcemi a kontrolou exportu;
  - e. v případě, že shora uvedená situace nastane, má druhá smluvní strana právo okamžitě smlouvu ukončit, a to bez jakýchkoli sankcí;



# Rámcová smlouva o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet č. 1-287310419075\_0



- f. v případě, že shora uvedená situace nastane, má druhá smluvní strana právo požadovat vedle případných smluvních pokut také náhradu škody, a to v plné výši.
- 5.8 Tato Smlouva je sepsána v českém jazyce ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 5.9 Tato Smlouva a Dílčí smlouva může být měněna pouze písemně; písemnou formou není pro účely změny Smlouvy a Dílčí smlouvy výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 5.10 Účastník, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, výslovně prohlašuje, že se zřekl všech nároků uvedených v odstavcích 1, 3 a 5 čl. 102 a v odstavcích 1 a 3 čl. 107 SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace, které upravují požadavky na informace u smluv a nabídku balíčků služeb.

**Přílohy:** Příloha č. 1 – SLA

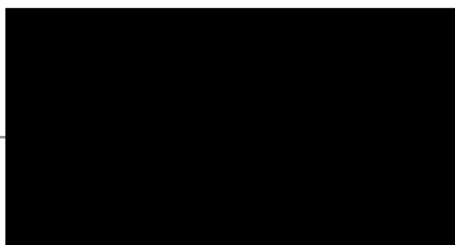
## Vodafone Czech Republic a.s.

Místo, datum:

Jméno: Eva Hrdličková

Pozice: Key Account Manager

Podpis:



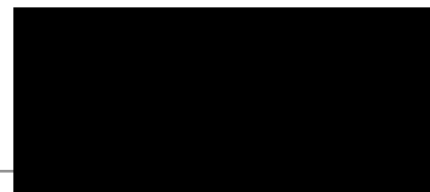
## Domov pro seniory Dobřichovice

Místo, datum:

Jméno: Bc. Robert Pitrák

Pozice: Ředitel

Podpis:



# Příloha č. 1 Rámcové smlouvy o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet č. 1-287310419075\_0



Dohoda o garantované úrovni kvality poskytovaných služeb (Service Level Agreement)

## 1. Service Level Agreement

- 1.1. Service Level Agreement, tj. Dohoda o garantované úrovni kvality poskytovaných služeb (dále jen „SLA“) je písemné ujednání, kterým se Poskytovatel zavazuje Účastníkovi poskytnout záruku za dodržení mezních hodnot určité skupiny parametrů pro konkrétní služby, pro které je SLA nabízeno v rámci sjednané Dílčí smlouvy (dále jen „Služba“). Sjednaná úroveň SLA, je-li pro danou Službu nabízeno, musí být vždy výslovně uvedeno v Dílčí smlouvě.
- 1.2. Podmínkou pro poskytnutí SLA je, že si Účastník pronajme koncové zařízení od Poskytovatele.
- 1.3. Garantovaná úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA) stanovuje zejména tyto hodnoty klíčových kvalitativních parametrů:
  - dobu opravy Výpadku;
  - měsíční dostupnost Služby.
- 1.4. Při měření jednotlivých parametrů úrovně kvality Služby bude Poskytovatel zohledňovat zatížení sítě Účastníkem a současně budou sledovány kvalitativní ukazatele Služby definované jako hodnoty parametrů Služby.
  - 1.4.1. Při zjišťování, zda byly dodrženy kvalitativní parametry služby přístupu k síti Vodafone, k jejímž poskytování je nutné pronajmání koncové zařízení, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty zapříčiněné v důsledku jakékoliv události způsobené nedodržením povinností ze strany Účastníka (zákonných nebo smluvních).
- 1.5. V případě, že mezní hodnoty jednotlivých parametrů úrovně kvality Služby uvedené v čl. 5 příp. čl. 6 tohoto SLA budou Poskytovatelem porušeny, má Účastník právo na slevu z ceny Služby, přičemž cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za Službu (bez DPH) zvýšená o případnou cenu zvolené úrovně SLA (bez DPH). Sleva bude Účastníkovi poskytnuta v nejbližší následující zúčtovacím období v příslušném vyúčtování ceny za poskytnuté služby. Způsob výpočtu slevy je uveden v tomto SLA dále.
- 1.6. Poskytovatel má právo odmítnout, případně zrušit poskytování SLA v případě, že přípojka na straně Účastníka nespĺňuje technické parametry pro danou úroveň kvality služby. Odmítnutí, případně zrušení SLA Poskytovatelem nemá za následek ukončení příslušné Dílčí či Rámcové smlouvy. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran dle příslušné Dílčí nebo Rámcové smlouvy zůstávají nedotčena.
- 1.7. Poskytovatel je rovněž oprávněn odmítnout poskytování SLA, případně zcela či částečně odmítnout jakékoli nároky Účastníka dle čl. 7 tohoto SLA, jestliže dojde k nedodržení hodnoty jednotlivých parametrů úrovně kvality Služby Poskytovatelem v důsledku závady vzniklé v souvislosti s nestandardní instalací provedenou na žádost Účastníka.

## 2. Doba opravy Výpadku

- 2.1. Za Výpadek se pro účely této dohody považuje skutečnost, že Službu nelze využít nebo ji lze využít pouze částečně pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele (také jen jako „Výpadek“).
- 2.2. Za dobu opravy Výpadku se pro účely tohoto výpočtu považuje doba od nahlášení Výpadku Účastníkem Poskytovateli na předem sjednaný kontakt (dohledové centrum Poskytovatele – tzv. NOC) a potvrzení Výpadku Poskytovatelem do doby odstranění příčiny Výpadku. Doba opravy Výpadku se počítá v hodinách.
- 2.3. O nahlášení Výpadku Účastníkem bude vždy v okamžiku telefonického nahlášení Výpadku Účastníkem na sjednaný kontakt a potvrzení Výpadku Poskytovatelem učiněn Poskytovatelem „Záznam o výpadku“. V okamžiku odstranění příčiny nahlášeného Výpadku bude Poskytovatelem „Záznam o výpadku“ uzavřen. Okamžiky vzniku a uzavření Záznamů o výpadku jsou archivovány v Záznamu o výpadku jako časové příznaky po dobu nezbytně nutnou.
- 2.4. Do doby opravy Výpadku se nepočítá doba, po kterou trvaly zejména následující skutečnosti:
  - doba, po kterou nebyl Poskytovateli umožněn přístup k přípojce (Služba přístupu k síti Vodafone) na straně Účastníka a Poskytovatel tak neměl možnost poskytovat Službu, resp. zajistit opravu Výpadku,
  - jiné neposkytnutí součinnosti Účastníka dle Rámcové smlouvy,
  - doba, po kterou nebyla zjištěna chyba na straně Poskytovatele
  - doba, po kterou nebyla Služba dostupná v průběhu plánované údržby Poskytovatele nebo jeho dodavatelů,
  - doba, po kterou nebyly splněny nezbytné předpoklady pro poskytování Služby, zejména podmínek nutných pro provoz zařízení Poskytovatele (např. dodávka elektrické energie, apod.)
  - doba, po kterou nebyla Služba dostupná z důvodu nedbalosti nebo špatného užití Služby, neoprávněného zásahu do instalace či konfigurace zařízení, popřípadě poškození koncového zařízení či jakéhokoli jiného zařízení ze strany Účastníka,
  - doba, po kterou trvá vyšší moc.
  - chyby koncového zákaznického zařízení a patch cordu
  - stav portu switche err-disabled (důsledek činnosti zákazníka)
  - mechanické poškození patch panelu (RJ45 - keystone)
  - stav kdy byla zákazníkem narušena funkce IP gatewaye (MAC nebo IP address stealing).





- 2.5. Výpadek nebude Poskytovatelem potvrzen v případě, že Poskytovatel neshledá na své straně žádnou závadu, tzn. zpravidla v případě, že bude postupem dle čl. 4 Poskytovatelem ověřeno, že Služba je funkční.
- 2.6. V případě, že bude z provozních důvodů nutno uskutečnit plánovanou údržbu systémů a přerušit příslušnou Službu (tzv. maintenance window), bude se taková údržba uskutečňovat přednostně v době od 02.00 hod. do 07.00 hod, a vždy po oznámení Účastníkovi, které bude uskutečněno nejpozději 5 pracovních dní předem.
- 2.7. V případě potřeby přerušování poskytování Služby za účelem provedení nouzových prací (tzv. emergency works) je Poskytovatel oprávněn uskutečnit tyto práce po oznámení zaslaném Účastníkovi alespoň 24 hodin předem.
- 2.8. Přerušování poskytování Služby z důvodu plánované údržby (maintenance windows) či provádění nouzových prací (emergency works) se nepočítá do doby opravy Výpadku.
- 2.9. Za účelem efektivního řešení Výpadků se Účastník zavazuje ustanovit v Dílčí smlouvě kontaktní osobu, která Poskytovateli poskytne plnou součinnost při jejich řešení. Poskytovatel je povinen řešit Výpadky Služby bez zbytečného odkladu po jeho nahlášení Účastníkem.
- 2.10. Pokud však Poskytovatel v noční době tj. v době od 19.00 hod. do 07.00 hod. zjistí, že došlo k přerušování Služby je povinen Účastníka kontaktovat a okamžitě zahájit řešení problému pouze za podmínky, že to bylo mezi Poskytovatelem a Účastníkem sjednáno v Dílčí Smlouvě. V opačném případě bude Poskytovatel kontaktovat Účastníka nejdříve v ranních hodinách po 07.00 hod.

### 3. Měsíční dostupnost Služby.

- 3.1. Měsíční dostupnost Služby je poměr doby, během které je v daném kalendářním měsíci Služba funkční v rozsahu dohodnuté úrovně SLA ze strany Poskytovatele k celkové provozní době Služby v daném kalendářním měsíci.
- 3.2. Tento parametr je dán násobkem 100 a poměru rozdílu celkového počtu hodin v daném kalendářním měsíci a doby opravy Výpadku v daném kalendářním měsíci k celkovému počtu hodin v daném kalendářním měsíci.
- 3.3. Pro účely tohoto výpočtu se kalendářním měsícem rozumí 30 dní, tzn. celkem 720 hodin.

### 4. Ověřování dostupnosti Služby

- 4.1. Funkčnost Služby je sledována na IP vrstvě mezi vstupním bodem Účastníka, tj. mezi routerem Účastníkem pronajatým od Poskytovatele s IP adresou definovanou v Předávacím protokolu a hraničním routerem Poskytovatele. Služba je nedostupná v případě, když opakovaně neprojde příkaz ping (zjištění časové odezvy) z Koncového bodu sítě na hraniční router Poskytovatele.

### 5. Nabízené typy SLA pro Služby:

SLA	Typy SLA			
	Basic	Standard	Silver	Gold
Minimální měsíční dostupnost lokality připojené prostřednictvím služby přístupu k síti Vodafone	99,0%	99,5 %	99,7 %	99,9 %
Maximální doba opravy Výpadku	12 hod**	12 hod**	9 hod**	6 hod
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Rozsah plánované údržby	Max 8 hodin měsíčně	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně
NOC	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Stupeň Agregace	Maximálně 1:50	Vyhrazená kapacita	Vyhrazená kapacita	Vyhrazená kapacita
Zřizovací poplatek za SLA	Bez poplatku	Bez poplatku	Bez poplatku	15.000,- Kč
Měsíční paušál za SLA***	Bez paušálu	Bez paušálu	25% z ceny Služby	75% z ceny Služby

\*) Úroveň SLA Basic je určena pouze pro službu Vodafone Company DSL

\*\*) Do doby opravy Výpadku se počítá pouze denní doba včetně sobot, nedělí a svátků mezi 7:00 h a 19:00 hod..

\*\*\*) Výše měsíčního paušálu za SLA se počítá z ceny Služby, již se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu (bez DPH),

Typ SLA Gold lze objednat pouze pro Služby, které Poskytovatel realizuje pomocí dvou nezávislých datových okruhů.



## 6. Zvláštní ustanovení ke službě - Vodafone OneNet IP Extension

- 6.1. Dostupnost Služby je sledována pomocí SBC, který vyhodnocuje průběh každého uskutečněného hovoru včetně signalizace. Inicjuje s koncovým zařízením komunikaci na úrovni všech používaných protokolů a poskytuje detailní informace o sestavování hovoru, kvalitě signalizace a zpožděné registraci PBX.

SLA pro službu Vodafone IP Extension	Standard	Gold
Minimální měsíční dostupnost služeb V2 ústředny	99,5 %	99,99 %
Maximální doba opravy Výpadku	10 hod *	4 hod
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d
Rozsah plánované údržby	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně
NOC	24h/365d	24h/365d

\*) Do maximální doby opravy Výpadku se počítá pouze denní doba včetně sobot, nedělí a svátků mezi 7:00 h a 19:00 hod.

\*\*) Měsíční paušál zvoleného typu SLA je již zahrnut v pravidelné měsíční platbě za Službu Vodafone IP Extension dle varianty služby zvolené v Dílčí smlouvě.

## 7. Zvláštní ustanovení ke službě - Vodafone OneNet Server Housing

- 7.1. Dostupnost Služby je definována těmito parametry:

- 7.1.1. Dostupnost konektivity, která je sledována na linkové vrstvě mezi vstupním bodem Účastníka, tj. určeným portem přepínače Poskytovatele. Služba je nedostupná v případě, kdy všechny poskytnuté předávací rozhraní KBS nejsou funkční. Nefunkčnost KBS je stav, kdy KBS nepřijímá, či nepředává eth rámce. Garance poskytovatele pokrývá technickou způsobilost poskytovaných datových rozvodů. (port aktivního zařízení Poskytovatele) vykazují stav link down, jehož příčina není na straně poskytovatele.
- 7.1.2. Dostupnost napájení, je sledována pomocí rozvaděče silové distribuce (RSD). Místem předání elektrické energie jsou koncové zásuvky umístěné v podlaze pod jednotlivými stojany. Služba je nedostupná v případě, když ani v jednom ze dvou, či více jističů (napájecích větví) určených pro předmětný stojan není dodávána elektrická energie v dohodnutém rozsahu, Vybavovací charakteristika jističů „B“ a rozsah jistění se shoduje se zvolenou úrovní jističe v technické specifikaci služby. Garance poskytovatele pokrývá technickou způsobilost jističe a silového vedení do místa přední elektrické energie.
- 7.1.3. Dostupnost provozního prostředí v místě poskytovaného prostoru v rozsahu hodnot dle bodu 8. Těto dohody.

## 8. Nabízené typy SLA pro Službu Server Housing:

SLA	Standard SLA	Gold	Corporate CRM	GEO-Cluster
Minimální měsíční dostupnost IP	99,60%	99,90%	99,95%	99,992%
Minimální měsíční dostupnost napájení	99,60%	99,90%	99,95%	99,992%
Maximální počet incidentů**	5 za období 365 dnů	3 za období 365 dnů	2 za období 365 dnů	1 za období 365 dnů
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Druh podpory	reaktivní	reaktivní	reaktivní	reaktivní
Reakční doba (hod)	4	2	1	0,5
Maximální doba nedostupnosti (minut)	172,8	43,2	21,6	3,5
Maximální doba opravy	24	12	4	1
Rozsah plánované údržby	Max 120 minut měsíčně	Max 120 minut měsíčně	Max 120 minut měsíčně	Max 120 minut měsíčně



Proaktivní dohled KBS *	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Stupeň agregace	vyhrazená kapacita	vyhrazená kapacita	vyhrazená kapacita	vyhrazená kapacita
Poznámka	NA	Varianta dostupná pouze s redundancí silových vedení a ETH připojení Vodafone.		Varianta dostupná pouze s redundancí na úrovni datových center Vodafone.

\* KBS – Koncový bod sítě.

\*\* - 365 po sobě následujících dnů

#### Doplňující parametry SLA

- Servisní okno: První úterý v měsíci od 22 do 04 hodin.

#### Reakční doby zřízení služby

- Standardní objednávky - Garantovaná doba zřízení standardních služeb s přidanou hodnotou do 6 pracovních dnů od objednání u Vodafone
- Expresní zřízení služby 2 dny od objednání u Vodafone

#### Reakční doby změny služby

- Změna velikosti prostoru ve skříní – 6 pracovních dnů
- Zvýšení snížení rychlosti – 4 pracovní dny
- Zvýšení příkonu – 4 pracovní dny do celkového maximálního příkonu na rack 3,6kW

### 9. Smluvní sankce za porušení jednotlivých parametrů garantované úrovně kvality

- 9.1 V případě nedodržení parametru Minimální měsíční dostupnosti lokality připojené prostřednictvím Služby pevného přístupu se Poskytovatel zavazuje poskytnout Účastníkovi jednorázovou slevu z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA) ve výši 0,5 % za každou započatou hodinu Výpadku nad definovanou dobu Minimální měsíční dostupnosti. Takto poskytnutá výše slevy za jeden kalendářní měsíc nikdy nepřekročí 25 % z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA).
- 9.2 V případě nedodržení parametru Maximální doby opravy Výpadku se Poskytovatel zavazuje poskytnout Účastníkovi jednorázovou Slevu z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA) ve výši 0,25 % za každou započatou hodinu opravy Výpadku nad garantovanou Maximální dobu opravy Výpadku. Takto poskytnutá výše slevy za jeden Výpadek nikdy nepřekročí 25 % z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA).
- 9.3 Vracení poměrné části měsíční ceny bude aplikováno jak za dostupnost, tak za trvání poruchy. V případě, že nebudou dodrženy oba z garantovaných parametrů. Poměrná část měsíční ceny se tudíž v takovém případě bude skládat z obou částí měsíční ceny. Celková výše vrácené měsíční ceny při nedodržení obou parametrů může být maximálně 60 %.
- 9.4 V případě překročení parametru „Maximální počet incidentů“ může účastník požádat o ukončení předmětné Služby bez jakýchkoliv sankčních poplatků.

### 10. Zvláštní ustanovení ke službě - Vodafone Flexible Computing





## 10.1. Ověřování dostupnosti Služby Flexible Computing.

### 10.1.1. Flexible Computing – Bare Metal.

10.1.1.1. Dostupnost konektivity - která je sledována na linkové vrstvě mezi vstupním bodem Účastníka, tj. určeným portem přepínače Poskytovatele. Služba je nedostupná v případě, kdy všechny poskytnuté předávací rozhraní KBS nejsou funkční. Nefunkčnost KBS je stav, kdy KBS nepřijímá, či nepředává eth rámce. Garance poskytovatele pokrývá technickou způsobilost poskytovaných datových rozvodů.

10.1.1.2. Dostupnost napájení - je sledována pomocí rozvaděče silové distribuce (RSD). Místem předání elektrické energie jsou koncové zásuvky umístěné v podlaze pod jednotlivými stojany. Služba je nedostupná v případě, když ani v jednom ze dvou, či více jističů (napájecích větví) určených pro předmětný stojan není dodávána elektrická energie v dohodnutém rozsahu, Vybavovací charakteristika jističů „B“ a rozsah jištění se shoduje se zvolenou úrovní jističe v technické specifikaci služby. Garance poskytovatele pokrývá technickou způsobilost jističe a silového vedení do místa přední elektrické energie.

### 10.1.2. Výluky pro Flexible Computing – Bare Metal.

- Doba, kdy port aktivního zařízení Poskytovatele) vykazují stav link down, jehož příčina není na straně poskytovatele. Zákazník zastavil/změnil chod/nastavení zařízení pomocí management rozhraní IPMI.

## 10.2. Flexible Computing. Private Cloud, Shared Cloud

10.2.1. Funkčnost Služby je sledována na IP vrstvě mezi vstupním bodem Účastníka, tj. mezi jedním ze Serverů Účastníkem pronajatým od Poskytovatele, anebo produkční platformou služby Poskytovatele s IP adresou definovanou v Předávacím protokolu a hraničním routerem Poskytovatele. Služba je nedostupná v případě, když opakovaně neprojde příkaz ping (zjištění časové odezvy) z Koncového bodu sítě na hraniční router Poskytovatele.

### 10.2.2. Výluky pro Flexible Computing – Private Cloud.

- doba kdy port aktivního zařízení Poskytovatele) vykazují stav link down, jehož příčina není na straně poskytovatele. Zákazník zastavil/změnil chod/nastavení zařízení pomocí management rozhraní IPMI.
- doba přerušení dostupnosti služby ze strany účastníka nebo instalovaného software na serveru
- doba přerušení provozu vlivem pádu/chybou a konfigurací/ SW třetích stran

## 11. Nabízené typy SLA pro Vodafone Flexible Computing:

SLA	Basic	SME	Corporate	GEO-Cluster
Minimální měsíční dostupnost IP	99,60 %	99,90 %	99,95 %	99,992 %
Minimální měsíční dostupnost napájení	99,60 %	99,90 %	99,95 %	99,992 %
Teplota přiváděného vzduchu	22 ° C ± 4 ° C	22 ° C ± 4 ° C	22 ° C ± 4 ° C	22 ° C ± 4 ° C
Relativní vlhkost vzduchu	50 % ± 15 %	50 % ± 15 %	50 % ± 15 %	50 % ± 15 %
Maximální doba opravy Výpadku	175 min 18 s	43 min 49 s	21 min 54 s	3 min 30 s
Zákaznická podpora	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Rozsah plánované údržby	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně	Max 240 minut měsíčně *
Proaktivní dohled KBS **	24h/365d	24h/365d	24h/365d	24h/365d
Stupeň agregace	vyhrazená kapacita	vyhrazená kapacita	vyhrazená kapacita	vyhrazená kapacita



Maximální počet incidentů ***	5 za období 365 dnů	3 za období 365 dnů	2 za období 365 dnů	1 za období 365 dnů
Poznámka	NA	Varianta dostupná pouze s redundancí silových vedení a ETH připojení Vodafone.		Varianta dostupná pouze s redundancí na úrovni datových center Vodafone.

\* Plánovaná údržba je prováděna současně v jednom data centru.

\*\* KBS – Koncový bod sítě.

\*\* 365 po sobě následujících dnů

Doplňující parametry SLA

- Servisní okno: První úterý v měsíci od 22 do 04 hodin.

## 12. Smluvní sankce za porušení jednotlivých parametrů garantované úrovně kvality

12.1. V případě nedodržení parametru Minimální měsíční dostupnosti služby se Poskytovatel zavazuje poskytnout Účastníkovi jednorázovou slevu z ceny Služby (cenou Služby se pro tento účel rozumí pravidelná paušální měsíční platba za příslušnou Službu včetně paušálu za zvolenou úroveň SLA poníženou o cenu SW licencí třetích stran) dle schématu níže:

Sjednané SLA	Doba opravy výpadku	Měsíční dostupnost								
		99,992 %	99,95 %	99,90 %	99,60 %	99,00 %	98,00 %	95,00 %	90,00 %	0,00 %
		<b>Výše slevy z ceny služby *</b>								
99,600 %	175 min 18 s				15 %	21 %	28 %	36 %	100 %	
99,900 %	43 min 49 s			15 %	22 %	30 %	39 %	49 %	100 %	
99,950 %	21 min 54 s		15 %	23 %	32 %	42 %	53 %	65 %	100 %	
99,992 %	3 min 30 s	15 %	25 %	35 %	45 %	56 %	68 %	80 %	100 %	

\* - Cena služby ponížena o cenu licencí třetích stran.

12.2. Překročení parametru „Maximální počet incidentů“

12.2.1. V případě překročení parametru „Maximální počet incidentů“ může účastník požádat o ukončení předmětné Služby bez jakýchkoliv sankčních poplatků. Žádost o ukončení Služby dle tohoto bodu musí být doručena Poskytovateli nejpozději do 180 kalendářních dnů od posledního incidentu.

12.2.2. V případě ukončení poskytování Služby dle bodu 12.2.1 vzniká Účastníkovi nárok na následující práce zdarma (chronologicky) :

- Poskytovatel na svých prostředcích zřídí vNAS a odešle přihlašovací údaje na Technický kontakt Účastníka. Login elektronickou poštou; heslo pomocí SMS na mobilní telefon, současně může Účastník předat Poskytovateli USB HDD za účelem předání požadovaných dat na HDD.
- Poskytovatel v předem dohodnutém termínu provede zastavení virtuálních serverů za účelem pořízení image (Package) virtuálních serverů. Běh virtuálních serverů bude neprodleně obnoven po pořízení image všech virtuálních serverů.
- Poskytovatel provede konverzi image virtuálních serverů do jednoho z formátů: qcow qcow2 raw rbd vdi vhd x vmdk vpc ovf dle specifikace Účastníka. V případě, že Účastník ani na po výzvě nespecifikuje požadovaný formát, budou image virtuálních serverů konvertovány do formátu ovf (Open Virtualization Format) dále jen „Package“. Poskytovatel neprodleně informuje Účastníka o dostupnosti „Package“ na vNAS, případně USB HDD Účastníka. Místo předání USB HDD vybírá Poskytovatel z možných lokalit definovaných v Technické Specifikaci jako Primární lokalita, Sekundární lokalita, Primární Disaster Recovery lokalita, Sekundární Disaster Recovery lokalita.
- Poskytovatel je povinen poskytnout součinnost Účastníkovi v případě datové nekonzistence „Package“, formou nového pořízení „Package“ v jiném formátu např. vmdk.



Doba bezplatného provozování vNAS je stanovena na 30 dnů. Pracovní úkony neuvedené v bodě 12.2.1 zpoplatněny dle poslední platné Technické specifikace Služby Flexible Computing.

### 12.3. Ostatní podmínky

12.3.1. Vrácení příslušné částky je Zákazník povinen uplatnit písemně na adrese Poskytovatele uvedené v Ceníku, nejdéle však do 15 dnů od posledního dne trvání poruchy

Toto SLA je platné ode dne zřízení Služby.

## 13. Žádost Účastníka o jednorázovou slevu z ceny Služby Flexible Computing

Účastník:

Adresa:

Číslo Trouble Ticketu: sleva:	Zahájení výpadku:	Ukončení výpadku:	Požadovaná
Číslo Trouble Ticketu: sleva:	Zahájení výpadku:	Ukončení výpadku:	Požadovaná
Číslo Trouble Ticketu: sleva:	Zahájení výpadku:	Ukončení výpadku:	Požadovaná

Datum:

Místo podpisu:

Oprávněná osoba:

# Podmínky služby Vodafone Flexible Computing



Podmínky pro poskytování služby Vodafone Flexible Computing společnosti Vodafone Czech Republic a.s. se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČO: 25788001, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 6064 (dále jen „Vodafone“ nebo „Poskytovatel“)

## 1. Základní ustanovení

1. Služba Vodafone Flexible Computing (dále jen „Služba“) je soubor jednotlivých služeb poskytujících výpočetní infrastrukturu na vyžádání a související prvky typické pro datacentra.
2. Služba je poskytována společností Vodafone Czech Republic a.s., se sídlem náměstí Junkových 2808/2, Stodůlky, 155 00 Praha 5, IČO 25788001, zapsaná pod sp. zn. B 6064 u Městského soudu v Praze.
3. Službu mohou využívat pouze zákazníci Vodafone (dále jen „Účastník“) s Rámcovou smlouvou o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet („Smlouva“).
4. Podmínky Služby jsou zveřejněny na webových stránkách společnosti Vodafone [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).

## 2. Popis a podmínky využití Služby

### 1. Hlavní služby

- a. **Shared Cloud** je ekvivalent fyzického datového centra vybudovaného z určitého množství zdrojů výpočetního výkonu (CPU + RAM + storage + další služby) jako řešení, v jehož rámci může Účastník vybudovat značné množství jednotlivých VPS (VM – virtuální servery). Součástí služby jsou i virtuální prvky sítě (interface: LAN, WAN), kterým je přidělen potřebný počet IP adres. Určujícím atributem této služby je koexistence VM, poskytující služby různým subjektům (Účastníkům). Konkrétní řešení lze nadefinovat podle potřeb Účastníka a jeho detailního zadání. Služba je doprovázena samoobslužným portálem (aplikace Server Care), kde si Účastník může v on-line dostupném nástroji sám nastavit / změnit parametry služby dle aktuálních potřeb. Hlavní předností služby je zřízení virtuálního privátního serveru v řádu minut ve srovnání s tradičním řešením. VM lze vytvořit s použitím připravených šablon, které obsahují operační systém doplněný o „agenta“. Operační systémy licencované na bázi měsíčního zpoplatnění (zejména SPLA) jsou k dispozici jen s agentem Poskytovatele. Spuštěním VM s operačním systémem (dále jen „OS“) je licencované na bázi měsíčního zpoplatnění, čímž vzniká povinnost za využití OS uhradit měsíční cenu uvedenou v ceníku společnosti Vodafone. Ceník je umístěn v sekci „Ceník“ ve webové aplikaci Server Care.
- b. **Private Cloud** je vyhrazené fyzické datové centrum vybudované a spravované Poskytovatelem skládající se z určitého množství zdrojů výpočetního výkonu (CPU + RAM + storage + další služby) jako řešení, v jehož rámci může Účastník zřídit značné množství jednotlivých VPS (VM – virtual machine). Součástí Služby jsou i virtuální, nebo vyhrazené prvky sítě (interface: LAN, WAN), kterým je přidělen potřebný počet IP adres. Určujícím atributem této Služby je úplné a výhradní užívání HW prostředků přidělených právě jednomu subjektu (Účastník). Konkrétní výkonost lze nadefinovat podle potřeb Účastníka a jeho detailního zadání. Díky možnosti živé migrace serverů za běhu, lze výkonost platformy zvyšovat v řádu dnů, či hodin, a to na vyžádání. Služba může být doprovázena samoobslužným portálem, kde si Účastník může v on-line dostupném nástroji sám nastavit / změnit parametry jednotlivých virtuálního privátního serveru (VPS) dle aktuálních potřeb. Hlavní předností služby Private Cloud je možnost využít již vlastních SW licencí třetích stran a optimalizace architektury HA clusteru v souladu s potřebami Účastníka.
- c. **Hybrid Cloud** reprezentuje kombinaci řešení Private Cloud a Shared Cloud tak, aby maximalizovala jejich výhody a respektovala zadání Účastníka.
- d. **Disaster Recovery** je soubor procesů, HW a SW prostředků podporujících a umožňujících realizaci Disaster Recovery pro minimalizaci škod v rámci Business Continuity plánu. Kroky zahrnují obnovu serverů a softwaru do předem připravených HW, SW prostředků pro znovuoobnovení funkčnosti businessu Účastníka.
- e. **BackUP** je služba určená pro bezpečné zálohování do geograficky oddělené lokality. Pro správné fungování služby pro **Účastníka zálohující z lokality mimo datové centrum** Poskytovatele je potřebná internetová konektivita, IP VPN konektivita, nebo Ethernet konektivita.

### 2. Doplnkové služby

- a. **VPN tunnel**. Tunel virtuální privátní sítě rozšiřuje bezpečnou privátní síť prostřednictvím tunelu skrz nezabezpečené veřejné sítě pomocí zabezpečeného přímého propojení dvou nebo více zařízení. VPN tunel poskytuje zabezpečenou komunikaci, jejíž úroveň by jinak bylo možné dosáhnout pouze pomocí privátní sítě.
- b. **FireWall** je služba, která je síťovým bezpečnostním systémem pro kontrolu přichozích / odchozích dat. Z pravidla tvoří druhou ochranou bariéru (první bariérou bývá ochrana proti DDoS útokům) mezi nezabezpečenou veřejnou sítí a privátní sítí Účastníka. Službu je možné dodat v SW (jednodušší), nebo HW (rychlejší) podobě dle potřeb Účastníka. Službu nabízíme v mnoha škálovatelných variantách dle potřeb Účastníka.
- c. **NAS** je síťové úložiště dostupné pomocí přidělení síťové adresy. NAS umožňuje ukládání souborů a v několika krocích lze nastavit i zpřístupnění pro ukládání / stahování mimo firemní síť. Základní vlastnosti NAS-u nepodporují další síťové služby jako správu emailového klienta atd. NAS-ové úložiště umožňuje přístup k datům i ve chvíli údržby, nebo jiné nedostupnosti běžného serveru.



- d. Cloud Storage je úložiště ve variantách privátní, nebo sdílené služby. Přístup do tohoto úložiště je možný pomocí webového portálu, nebo lokálním klientem z platforem iOS, Linux, nebo Windows.
- e. Konektivita je připojením na vrstvě L3 do sítě Internet, nebo MPLS pro business Účastníka.

### 3. Profesionální technické služby

Možnost využít poradenské a technické služby profesionálního týmu techniků z řad Poskytovatele, nebo dodavatele Poskytovatele. Například Obnova dat ze zálohy, Obnova dat pomocí back-up agenta, nebo webového portálu.

## 3. Licence/Podlicence

Účastník je oprávněn užívat Službu a veškerý software a související licence v rámci Služby pouze v souladu s právy k duševnímu a/nebo průmyslovému vlastnictví Poskytovatele nebo třetích osob (dále také jako „poskytovatel licence“) a v souladu s těmito podmínkami Služby.

### 1. Software Účastníka

- a. Účastník je oprávněn instalovat pro účely užívání Služby software (dále jen „SW účastníka“), pouze pokud je SW účastníka legální, je užíván v souladu s licenčními podmínkami poskytovatele licence a je poskytovatelem licence určený pro užívání takového druhu služby jakou je Služba a ovlivňuje funkci Služby.
- b. Jestliže Účastník užívá v rámci Služby SW účastníka, je Účastník povinen mít uzavřenu platnou licenční smlouvu, která Účastníkovi umožňuje používat SW účastníka ve spojení s poskytovanou Službou. Podpisem Dílčí smlouvy Účastník tuto skutečnost potvrzuje.
- c. V případě jakéhokoliv vlivu SW účastníka na Službu, který by mohl mít za následek sníženou funkčnost či nefunkčnost Služby, je Účastník povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději od 2 dnů ode dne zjištění nebo od výzvy Poskytovatele zajistit nápravu, a to i včetně deinstalace SW účastníka a náhrady za jiný Poskytovatelem odsouhlasený software.
- d. V případě, kdy bude pro deinstalaci či instalaci SW účastníka potřeba součinnosti Poskytovatele, Účastník uhradí náklady spojené s takovou součinností podle Ceníku.
- e. Účastník je povinen bez zbytečného odkladu poskytnout, bude-li o to Poskytovatelem požádán, doklady potvrzující uzavřenou licenční smlouvu, resp. oprávnění k užívání SW účastníka ve spojení s poskytovanou Službou. Účastník je dále povinen podle potřeby a/nebo dle pokynů Poskytovatele aktualizovat stav licence v průběhu poskytování Služby, je-li to vhodné vzhledem k potřebám poskytování Služby a takovou skutečnost Poskytovateli na jeho vyžádání bez zbytečného odkladu prokázat. V případě, že Účastník Poskytovateli i přes výzvu neposkytne požadovanou dokumentaci, je Poskytovatel oprávněn, a to dle vlastního uvážení (i) pozastavit poskytování Služby, v jejímž rámci je užíván příslušný SW účastníka, a to do doby poskytnutí dokumentace, (ii) poskytovat Službu s tím, že Účastníkovi bude účtován a Účastník je povinen Poskytovateli zaplatit standardní poplatek za používání software podle aktuálně platného ceníku Poskytovatele (dle ceníku Služby) a to do doby poskytnutí dokumentace. Účastník je povinen seznámit se a dodržovat licenční podmínky tohoto softwaru, který může být objednan jako doplňková položka ke Službě mezi Účastníkem a Poskytovatelem. Účastník bere na vědomí, že veškerá práva a povinnosti plynoucí z užívání tohoto softwaru jsou výhradní záležitostí mezi Účastníkem a poskytovatelem tohoto softwaru. Poskytovatel této Služby neodpovídá za újmu, která může vzniknout v souvislosti s používáním softwaru. (iii) písemně vypovědět Dílčí smlouvu s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi Účastníkovi. Využije-li Poskytovatel svého práva (kteroukoliv možnost) uvedeného v předchozí větě, neodpovídá za případnou škodu, která by tím Účastníkovi nebo třetím osobám mohla vzniknout.

### 2. Software poskytovaný v rámci Služby

- a. Software, stejně jako jakýkoliv jiné autorské právo nebo jiné právo na duševní vlastnictví, které jsou Účastníkovi pro účely užívání Služby poskytovány (dále jen „SW“), jsou výhradním majetkem Poskytovatele a/nebo příslušných vlastníků/osob oprávněných k výkonu práv k těmto softwarům („poskytovatel licence“).
- b. Je-li k užívání Služby třeba užívat SW, je Účastník povinen se seznámit a dodržovat příslušné podmínky poskytovatele licence k takovému SW a používat SW v souladu s těmito podmínkami. Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že nejsou-li licenční podmínky dostupné v oficiální české verzi vydané poskytovatelem licence, jsou závazné v anglické verzi. Účastník je povinen se s těmito licenčními podmínkami poskytovatelů licencí seznámit a dále je povinen tyto uvedené licenční podmínky dodržovat.
- c. Účastník podpisem Dílčí smlouvy potvrzuje, že se seznámil s příslušnými podmínkami a že se zavazuje používat SW v souladu s pravidly stanovenými Poskytovatelem a/nebo třetími stranami a že bude užívat SW pouze v rozsahu nezbytně nutném pro řádné užívání Služby.
- d. Účastník nemá oprávnění jakkoli nakládat s právy, které mu z užívání SW v rámci Služby plynou.
- e. SW, který je Účastníkovi poskytován, je uveden v Dílčí smlouvě. Není-li v Dílčí smlouvě uvedeno výslovně jinak, jsou licence poskytované v rámci Služby měsíční, poskytované jako nevýhradní a dočasné, a lze je využívat pouze po dobu účinnosti Dílčí smlouvy a výhradně v rámci poskytované Služby. Účastník bere na vědomí, že poskytnutí, zpřístupnění nebo užívání SW neznámá převedení vlastnictví softwarových produktů nebo jakýchkoliv práv k duševnímu vlastnictví na Účastníka nebo na jakoukoliv třetí osobu.
- f. Účastník bere na vědomí, že práva k užití SW jsou odvozena z licenční smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a poskytovatelem licencí, a že takto odvozená práva budou ukončena, pokud dojde k ukončení licenční smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a poskytovatelem licencí. Poskytovatel je v takovém případě bez dalšího a bez jakékoliv odpovědnosti za škodu vůči Účastníkovi a/nebo třetí osobě oprávněn písemně vypovědět příslušnou Dílčí smlouvu/Specifikaci služby s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi Účastníkovi.
- g. Účastník podpisem Dílčí smlouvy výslovně potvrzuje, že si je plně vědom toho, a souhlasí s tím, že Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za řádné fungování a/nebo funkčnost či vhodnost SW poskytnutého Účastníkovi, přičemž případná odpovědnost Poskytovatele za SW a jejich funkčnost či vhodnost pro Účastníka a jemu poskytované služby je tímto výslovně vyloučena.

- h. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel licence je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit licenční podmínky, a to zpravidla jednostranným oznámením. V takovém případě bude Poskytovatel bez prodlení informovat Účastníka o změně těchto podmínek. Účastník není oprávněn z důvodu změny licenčních podmínek ukončit Dílčí smlouvu. V případě, že by změna licenčních podmínek znamenala nemožnost užívání Služby, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní způsob řešení, aby mohla být Služba užívána, a to nejdříve do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy Služba nemohla být užívána. V případě, že Poskytovatel v uvedené lhůtě nezajistí nerušené užívání Služby, je Účastník oprávněn vypovědět Dílčí smlouvu s okamžitou platností od doručení výpovědi Poskytovateli.
- i. Poruší-li Účastník licenční podmínky, je Poskytovatel dle svého uvážení bez dalšího upozornění a bez jakékoliv odpovědnosti za případnou tím vzniklou škodu Účastníkovi nebo třetím osobám oprávněn buď: (i) písemně vypovědět Dílčí smlouvu s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi Účastníkovi, nebo (ii) pozastavit poskytování Služby, v jejímž rámci je užíván příslušný SW, u kterého došlo k porušení podmínek, dokud Účastník příslušné porušení podmínek bez zbytečného odkladu neodstraní. V případě, že Poskytovateli tímto porušením podmínek Účastníkem vznikne jakákoliv škoda nebo dodatečné náklady, je Účastník povinen takovou škodu Poskytovateli nahradit v plné výši včetně případných dodatečných nákladů.
- j. Účastník bere na vědomí, že SW může obsahovat technologii, která netoleruje škody a není projektována, vyrobena ani určena k použití v prostředí nebo aplikacích, v nichž by selhání softwarových produktů mohlo přivodit smrt, zranění nebo způsobit újmu osobám, na majetku nebo na životním prostředí. Účastník výslovně souhlasí, že nebude používat softwarové produkty způsobem nebo v prostředí, kde selhání SW může způsobit smrt, úraz nebo způsobit újmu osobám, na majetku nebo na životním prostředí. Účastník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že jak Poskytovatel, tak poskytovatel licence, není odpovědný za tyto efekty, přičemž Účastník se zavazuje nahradit Poskytovateli nebo poskytovateli licence veškerou újmu, popř. uhradit veškeré náklady, které mohou vzniknout v souvislosti s případnou smrtí, zraněním, či jinou újmu osob nebo v souvislosti s jakoukoliv újmu vzniklou osobám, na majetku nebo na životním prostředí, a to způsobené použitím SW Účastníkem.
- k. Účastník se zavazuje spolupracovat v nezbytném rozsahu s Poskytovatelem v případě provádění auditu používaných SW ze strany poskytovatelů licencí a výslovně souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn poskytnout poskytovateli licencí informace o Účastníkovi a relevantní dokumentaci osvědčující řádné užívání SW v souladu s licenčními podmínkami.
- l. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud poskytovatel licence rozhodne, popř. pokud Poskytovatel zjistí, že Účastník nesplňuje požadavky poskytovatele licence a Účastník tento nesoulad s požadavky poskytovatele licence nenapraví ve lhůtě stanovené poskytovatelem licence, popř. Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn bez dalšího upozornění a bez jakékoliv odpovědnosti za případnou tím vzniklou škodu Účastníkovi nebo třetím osobám buď: (i) pozastavit poskytování Služby, v jejímž rámci je užíván příslušný SW, dokud Účastník takový nesoulad nenapraví, nebo (ii) písemně vypovědět příslušnou Dílčí smlouvu s okamžitou účinností ke dni doručení písemné výpovědi Účastníkovi. Zde uvedená oprávnění Poskytovatele ohledně pozastavení poskytování Služby či ukončení Dílčí smlouvy platí i v případě, že poskytovatel licence zjistí, popř. pokud Poskytovatel zjistí, že Účastník nedodržuje jakékoliv podmínky uvedené v tomto poučení, zejména však, že nedodržuje licenční podmínky uživatele softwarových produktů poskytovatele licence a Účastník tento nesoulad se zde uvedenými podmínkami (zejména však Licenčními podmínkami uživatele softwarových produktů) nenapraví ve lhůtě stanovené poskytovatelem licence, popř. ve lhůtě stanovené poskytovatelem.
- m. Účastník bere na vědomí, že kromě závazků vůči Poskytovateli v souvislosti s užíváním Služby a/nebo SW, má Účastník rovněž odpovědnost napřímo vůči poskytovateli licence za případná porušení podmínek daného SW.

#### 4. Zřízení Služby, přístup ke službě a změny v nastavení Služby

1. Poskytovatel zřídí Službu ve lhůtě stanovené Dílčí smlouvou. Služba se považuje za zřízenou okamžikem uvedení do provozu, tedy vytvořením uživatelského účtu na platformě, sdílené nebo privátní (dále také jako „portál“) a následným oznámením prostřednictvím elektronické pošty (log-in) a SMS (heslo).
2. Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost ke zřízení a poskytování Služby. Účastník se zavazuje Službu po zřízení vyzkoušet a poskytnout Poskytovateli bezodkladnou součinnost při chybném fungování Služby.
3. Služba se považuje za řádně předanou, pokud Účastník ve lhůtě 2 pracovních dnů ode dne zřízení Služby nesdělí, že Služba není nastavena v souladu se Smlouvou a/nebo neuplatní připomínku k funkčnosti či parametrům Služby.
4. Za účelem provádění změn nastavení Služby je Účastníkovi poskytnut přístup ke službě prostřednictvím samoobslužného Portálu.
5. Pro první přihlášení do Portálu je Účastníkovi vygenerováno jednorázové heslo, které si Účastník změní po prvním přihlášení do Portálu.
6. Změnu parametrů nebo konfigurace (dále jako „nastavení“) Služby v rámci limitů sjednaných Smlouvou je Účastník oprávněn činit prostřednictvím Portálu. Změny jsou prováděny v rámci hodin sjednané technické podpory Služby. Pokud je rozsah a pracnost změny požadovaných parametrů náročnější než příslušný rozsah hodin technické podpory sjednaný v rámci Služby, jsou tyto změny zpoplatněny dle platného Ceníku Služby. Mimo rámec stanovený Smlouvou, lze změnu nastavení Služby provést pouze na základě dohody mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Účastník je oprávněn požádat o změnu nastavení Služby nad rámec Dílčí smlouvy prostřednictvím péče o zákazníky. Dojde-li k dohodě o změně Dílčí smlouvy, budou změny provedeny do 60 dnů ode dne předmětné dohody.

#### 5. Úhrada za Službu

1. Účastník se zavazuje za Službu hradit Poskytovateli cenu stanovenou v souladu s Ceníkem, který je nedílnou součástí Dílčí smlouvy a ujednáními mezi Poskytovatelem a Účastníkem. Služba je účtována ode dne zřízení služby. Tento konkrétní den je pro potřeby vyúčtování brán jako plných 24 hodin užívání Služby. Cena za Službu je stanovena součtem rovnávajícím se úhradě za (a) Hlavní službu, (b) doplňkovou službu, (c) cena za Práce a cena za (d) licenci.
2. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednostranně zvýšit cenu licencí (software) poskytnutých třetími stranami pro poskytování Služby, v případě, že poskytovatel tohoto software zvýší cenu příslušné licence. V takovém případě není Účastník oprávněn využít svého práva na ukončení smlouvy z důvodu změny podmínek. Poskytovatel informuje o takové skutečnosti bez zbytečného odkladu, kdy se o této skutečnosti dozví, a to prostřednictvím Portálu, kde bude tato změna bez zbytečného odkladu viditelná v příslušné sekci.
3. Účastník si může jako doplněk dokoupit garanci cen Služby, kdy za každý jeden rok je cena tohoto doplňku odvozena od ceny Služby a je stanovena v Ceníku Služby.

## 6. Práva a povinnosti smluvních stran

### 1. Účastník

- je v případě zakoupení služby Private Cloud povinen zajistit připojení k internetu, světlo, fyzické zabezpečení zařízení, stálou teplotu, humiditu a prostředí vhodné k provozu datového serveru;
- smí používat pouze takové technické a programové prostředky, které nenarušují provoz Služby a nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy Poskytovatele a třetích osob;
- se zavazuje po dobu zřizování a poskytování Služby poskytnout Poskytovateli bez zbytečného prodlení potřebnou součinnost spočívající zejména v odevzdání potřebných údajů a podkladů a v jejich případných doplnění a upřesnění, pokud taková potřeba v průběhu zřizování nebo poskytování Služby vznikne;
- odpovídá za činnosti, které prostřednictvím Služby uskutečňuje, zejména však také odpovídá za obsah dat, která má umístěna na hardware a software v rámci Služby;
- se zavazuje, že nebude na serveru provádět činnosti nebo služby Poskytovatele nezneužije k přenosům informací, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem, byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána;
- se zavazuje, že prostřednictvím serveru nebude šířit nelegální či nevhodný obsah, zejména informace obsahující násilí v jakékoli podobě a jiné informace v rozporu s dobrými mravy;
- není oprávněn využívat Služeb k tomu, aby zasilal třetím stranám nevyžádané informace (SPAM), provozovat server způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server/služby nebo provádět činnosti, kterými by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva, např. útočil na servery/služby a další zařízení (DoS), šířil viry, a jiný škodlivý kód, prováděl činnosti obecně známé jako spoofing IP či ARP adres;
- nese odpovědnost za veškeré aplikace běžící v rámci Služby včetně datových přenosů pocházející z instancí, které Účastník v rámci Služby vyvolá;
- je povinen chránit své autentizační klíče a bezpečnostní přístupové kódy, které obdržel od Poskytovatele. Činnosti prováděné s využitím kódů Účastníka budou považovány za činnosti prováděné Účastníkem nebo jeho pověřeným správcem, za které je rovněž Účastník plně odpovědný.

### 2. Poskytovatel

- garantuje Účastníkovi poskytování a využívání Služby v režimu 24/7/365, podporu Služby v režimu 24/7, nebo 10/5 dle varianty Služby a to v souladu s úrovněmi stanovenými v dokumentu SLA a v Dílčí smlouvě. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování Služby za účelem provedení technických zásahů směřujících ke zlepšení její funkčnosti. V tomto případě bude Účastník informován prostřednictvím emailu alespoň 5 dnů předem; toto sdělení bude obsahovat i termín obnovy Služby;
- za účelem využívání Služby poskytne Účastníkovi veškeré informace o Službě, dokumenty, dohodnuté komponenty, dohodnutý SW a přístupové údaje k Službě dle příslušné Dílčí smlouvy. Komponenty Služby zůstávají v průběhu celé doby užívání Služby ve vlastnictví Poskytovatele či poskytovatele licence. Poskytovatel je oprávněn kdykoli opravit, odstranit, změnit či modernizovat SW instalovaný na komponentech Služby;
- je oprávněn dočasně pozastavit poskytování Služby v souvislosti s plánovanou údržbou. Plánovaná údržba bude Poskytovatelem prováděna vždy tak, aby došlo k minimálnímu omezení na straně Účastníka. O plánované údržbě bude Účastník informován minimálně 5 dní předem.
- bude Účastníka bez zbytečného odkladu informovat o případném výpadku/vadě Služby, a to emailem;
- je oprávněn provádět kontrolu dat Služby v případě podezření na porušení výše uvedených povinností;
- je oprávněn v případě podezření týkajícího se porušení výše uvedených povinností provést kontrolu dat na serveru, resp. kontrolu užívání Služby ze strany Účastníka, a dále je zejména oprávněn přerušit či omezit provoz serveru, resp. poskytování Služby, a to bez jakéhokoliv předchozího upozornění Účastníka, zjistí-li že došlo k porušení povinností ze strany Účastníka. O takovém pozastavení poskytování Služby je Poskytovatel povinen Účastníka bezodkladně informovat;
- neodpovídá za informace, data, obsahy vložené či přenesené, nebo jiným způsobem zpracovávané Účastníkem prostřednictvím Virtuální infrastruktury a obecně za způsob použití uvedené infrastruktury Účastníkem a vyhrazuje si právo přijmout jakákoliv opatření, za účelem ochrany vlastních práv a zájmů, a to včetně poskytnutí údajů identifikujících Účastníka oprávněným subjektům.

## 7. Doba trvání poskytování Služby, změna podmínek Služby, následky ukončení

### 1. Doba trvání Služby

Doba trvání Služby se řídí Dílčí smlouvou.

### 2. Jednostranná změna podmínek Služby

- Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Služba, jakožto služba elektronických komunikací a služba informační a komunikační technologie se neustále vyvíjí a z tohoto důvodu je třeba čas od času a s ohledem na technologický vývoj provést změny vedoucí ke zlepšení technických, organizačních či ekonomických aspektů Služby. Z tohoto důvodu je Poskytovatel oprávněn provádět změny podmínek Služby zde uvedených. Ceny za softwarové licence, hrazené příslušným poskytovatelům licencí prostřednictvím Poskytovatele, budou automaticky upraveny v případě změn na straně poskytovatelů licence.
- V případě, že Poskytovatel provede změny, které by měly za následek podstatné zhoršení podmínek Služby (netýká se zvýšení ceny za stávající licence v důsledku zvýšení ceny poskytovatelem licence), budou tyto změny oznámeny Účastníkovi 30 dní předem. Taková změna nabývá účinnosti dnem uvedeným v oznámení, které bude Účastníkovi oznámeno nejméně 30 dnů před datem účinnosti změny. Účastník má právo ve stejné lhůtě uplatnit právo na ukončení Dílčí smlouvy ke dni účinnosti změny. V případě nevyužití práva na ukončení podle předchozí věty, dochází k automatické změně podmínek Služby podle Poskytovatelem navržených změn bez nutnosti uzavření dodatku.
- Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel má právo změnit, bez dopadu na výše uvedená ustanovení, technické parametry, systémy a zdroje v důsledku technologického vývoje softwarových a hardwarových komponent, a to při zachování stejné funkcionality.

### 3. Následky ukončení poskytování Služby

- a. V případě, že dojde k úkonu směřujícímu k ukončení Služby, má Účastník možnost přenosu svých dat prostřednictvím sítě internet. V případě, že o to Účastník požádá a bude-li to technicky možné, zajistí Poskytovatel na hmotný datový nosič Účastníka nahrání aktuálně uložených dat. Poskytovatel si vyhrazuje akceptovat pouze datového nosiče: SATA III a to v potřebném množství tak, aby se vydání dat uskutečnilo v jednom kroku. Poskytovatel nenesé žádnou odpovědnost za správnost a úplnost takových dat, stejně tak jako za ztrátu či poškození dat. Nejpozději do 10 dnů ode dne ukončení smlouvy dochází k trvalému výmazu veškerých Účastníkem uložených dat, pokud jejich výmaz neprovedl Účastník již dříve.
- b. V případě, že k ukončení Služby dojde z důvodu neplacení služby, je Účastníkovi 35. den po splatnosti faktury znemožněn přístup do sítě internet a jiných sítí a následně 60. den dochází k vypnutí serveru. Nebude-li Účastníkem do 5 dnů od vypnutí serveru dlužná částka připsána na účet Poskytovatele, dochází k vymazání veškerých uložených dat bez možnosti zpětné obnovy. Tento krok je technologicky nevratný.

### 8. Technická podpora

1. Účastníkovi je poskytována technická podpora v rozsahu stanoveném s ohledem na specifikaci Služby, a to v čase a způsobem uvedeným v Dílčí smlouvě.
2. Účastník se zavazuje informovat Poskytovatele bez zbytečného odkladu o zaznamenaných nestandardních událostech, zvláštnostech či nefunkčnostech Služby.
3. V případě, že je třeba provedení technického zásahu a tento není vyvolán událostmi, jejichž řešení je upraveno v SLA, bude takový zásah proveden v čase, který závisí na následujících kritériích: a) typ požadovaného zásahu; b) pořadí přijetí žádosti o provedení zásahu; c) důležitost a prioritizace žádosti o zásah. Za účelem správného a rychlého provedení požadovaného zásahu se Účastník zavazuje poskytnout veškeré specifikace a informace.

### 9. Bezpečnost informací a ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel dodržuje všechna bezpečnostní nařízení stanovená zákony a právními předpisy platnými v České republice a v rámci Evropské unie. Poskytovatel přijímá a aplikuje veškerá bezpečnostní opatření, na základě aktuálních a nejmodernějších poznatků v oblasti bezpečnosti, pro zajištění důvěrnosti osobních údajů uživatelů a eliminace rizik způsobených neoprávněným přístupem, smazáním, ztrátou nebo poškozením osobních údajů uživatelů.
2. Veškeré shromážděné informace jsou uloženy a uchovány v zabezpečených systémech, k nimž mají přístup pouze oprávněné osoby. Systémy jsou pod neustálým dohledem pro zajištění důvěrnosti, integrity a bezpečnosti informací včetně bezpečnosti proti průniku zvenčí. Provozovatel prohlašuje, že v rámci Služby zajišťuje odpovídající technické a organizační zabezpečení.
3. Poskytovatel nemá žádnou obecnou povinnost dohledu, a proto nekontroluje a nemonitoruje chování a kroky, které Účastník provádí prostřednictvím Virtuální infrastruktury, tj. nekontroluje a nemonitoruje informace a/nebo data a/nebo obsahy uložené Účastníkem nebo jím pověřenými osobami a/nebo spolupracovníky do zmíněné infrastruktury.
4. Poskytovatel neprovádí zálohování (backup) dat a/nebo informací a/nebo obsahů spravovaných Účastníkem v rámci Virtuální infrastruktury, s výjimkou zálohy (backupu) obsahu diskových polí (storage), kterou Poskytovatel provádí periodicky z bezpečnostních důvodů za účelem případného obnovení Služby; to nezabývá Účastníka povinností provádět celkové zálohování (backup) dat a/nebo informací a/nebo obsahů jím vložených či spravovaných prostřednictvím Virtuální infrastruktury a přijmout nezbytná bezpečnostní opatření na jejich ochranu.
5. Poskytovatel neposkytuje záruku ochrany a uchování výše uvedených dat a/nebo informací a/nebo obsahů v rámci využívání Služby, nicméně v případě, že dojde ke ztrátě dat a budou-li data dostupná, může Účastník požádat o obnovu dat (viz Práva – obnova dat).
6. Třetí osoby, které mohou dle rozhodnutí Uživatele užívat Službu, nejsou pro Poskytovatele subjekty údajů, jelikož nejsou z pohledu Poskytovatele identifikované či identifikovatelné.
7. Podmínky Ochrany soukromí společnosti Vodafone naleznete na <https://www.vodafone.cz/o-vodafone/ke-stazeni/ochrana-osobnich-udaju/>.
8. Vodafone jako zpracovatel.



## I. Předmět

1. V rámci poskytování služby či produktu může nastat situace, kdy Vodafone jako zpracovatel zpracovává osobní údaje pro zákazníka jako správce. Pro vyloučení pochybností uvádíme, že se nejedná o poskytování služeb elektronických komunikací dle zákona č. 127/2005 Sb., kdy je Vodafone vždy v pozici správce, ale o údaje, které zákazník přímo vkládá či generuje v rámci poskytované služby či produktu.
2. Následující ustanovení upravují práva a povinnosti Správce a Zpracovatele při zpracování osobních údajů (dále jen „Údaje“) poskytnutých Správcem nebo vzniklých v rámci poskytování plnění, které zajišťuje Zpracovatel pro Správce na základě zvláštní smlouvy (dále jen „Služba“), kde je Správcem osobních Údajů Správce a kde je Zpracovatel v pozici zpracovatele nebo kde je Správce v pozici zpracovatele a Zpracovatel v pozici subzpracovatele, a to vždy s ohledem na konkrétní případ (dále jen „ustanovení“).
3. Pro vyloučení pochybností platí, že tato ustanovení platí i pro futuro, a v okamžiku platnosti těchto podmínek nemusí být Služby, kde jsou osobní údaje zpracovávány, poskytována.

## II. Práva a povinnosti

1. Správce nese výhradní odpovědnost za posouzení, zda Údaje lze zpracovávat v souladu s platnou právní úpravou v oblasti ochrany osobních údajů, včetně nařízení EU 2016/679 obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“) (společně jako „Aplikovatelné právo“), jakož i za ochranu práv subjektů údajů, a to zejména tak, aby Zpracovatel mohl poskytovat Služby dohodnutým způsobem, který není v rozporu s právními předpisy. Správce se zavazuje informovat Zpracovatele o jakémkoliv podezření, které může mít na poskytovanou Službu.
2. Pokud není výslovně dohodnuto jinak, činnosti ve formě podpory/součinnosti poskytované Zpracovatelem podle čl. II odst. 3, 10, 11, 13, 14 jdou na náklad Správce a hradí se zvlášť.
3. Zpracovatel je oprávněn prokázat plnění závazků z těchto ustanovení, zejména potom technických a organizačních opatření prostřednictvím následujících nástrojů, a to dle vlastního uvážení: a) schváleným etickým kodexem; b) závaznými podnikovými pravidly; c) certifikací v souladu se schváleným certifikačním postupem; c) aktuálními certifikáty, zprávami nebo výpisy ze zpráv od nezávislých instancí (např. auditori, oddělení auditu); d) vhodnou certifikací ve formě auditu bezpečnosti IT nebo ochrany údajů; e) čestnými prohlášeními Zpracovatele.
4. Správce je oprávněn na vlastní náklady prověřovat soulad s plněním povinností podle těchto ustanovení a čl. 28 Nařízení. Správce se zavazuje oznamovat kontroly s přiměřeným předstihem, minimálně 20 pracovních dní předem, aby byla ze strany Zpracovatele zajištěna dostatečná součinnost. Správce je povinen kontroly provádět pouze v rozsahu nezbytně nutném pro ověření plnění ve vztahu ke zpracování osobních údajů pro jemu konkrétně poskytovanou Službu, a pouze pokud mu Zpracovatel nedoloží plnění závazků podle odst. 3 tohoto článku, a vždy tak, aby nenarušoval běžnou činnost Zpracovatele a aby byla vždy zachována důvěrnost. Správce nemůže mít přístup k informacím, které jsou předmětem obchodního tajemství Zpracovatele.
5. Má se za to, že Správce dal souhlas s využitím dalších zpracovatelů/subzpracovatelů. Zpracovatel informuje písemně nebo emailem Správce o veškerých zamýšlených změnách (přijetí/nahrazení), s tím, že Správce má právo vznést do 14 dnů vůči těmto změnám objektivní a odůvodněné námítky. Smluvní strany se výslovně dohodly, že v případě, že Správce bezdůvodně odmítá změnu, je Zpracovatel oprávněn ukončit poskytování Služby výpovědí bez výpovědní doby, aniž by Správci vznikal jakýkoliv nárok na finanční náhradu spojenou s takovým ukončením Služby.
6. Zpracovatel zajistí, že každá osoba, která bude mít přístup k Údajům, bude zavázána k povinnosti mlčenlivosti nebo se na ni bude vztahovat zákonná povinnost mlčenlivosti.
7. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat Údaje výhradně v souvislosti s poskytovanou Službou a v souladu s pokyny Správce. Zpracovatel nepoužije Údaje k žádnému jinému účelu a neposkytne Údaje, které mu budou předloženy, žádným neoprávněným třetím stranám. Bez souhlasu Správce nesmí být pořizovány kopie a duplikáty – to nezahrnuje zálohování k zajištění řádného zpracovávání Údajů a/nebo řádnému poskytování Služby.
8. Zpracovatel se zavazuje ustanovit nezávislého, kvalifikovaného a spolehlivého Pověřence pro ochranu osobních údajů, pokud to vyžadují právní předpisy Evropské unie nebo členského státu, které se na Zpracovatele vztahují.
9. Jakékoli zpracovávání Údajů v tzv. třetích zemích (tj. zemích, které nejsou členskými státy Evropské unie a nedisponují patřičnou úrovní ochrany údajů) bude prováděno s řádným zřetelem k příslušným platným právním předpisům Evropské unie.
10. Zpracovatel bude v souladu s těmito ustanoveními a s přihlédnutím k charakteru zpracovávání a k informacím, kterými Zpracovatel disponuje – poskytovat Správci součinnost při plnění povinností Správce dle Aplikovatelného práva.
11. Pokud je Správce povinen poskytnout orgánům státní správy nebo osobám informace o zpracovávání Osobních údajů, Zpracovatel poskytne Správci při poskytování takových informací součinnost, pokud se tyto informace týkají zpracovávání údajů v souladu s těmito ustanoveními a poskytovanou Službou. Zpracovatel rovněž Správce vyrozumí – pokud to zákon připouští – o jakýchkoli sděleních dozorových orgánů (např. šetření, oznámení o opatřeních nebo požadavcích) Zpracovatel v souvislosti se zpracováváním Údajů podle těchto ustanovení.
12. Zpracovatel je povinen Správce bez zbytečného odkladu informovat o jakýchkoli případech porušení zabezpečení Údajů, a to na kontakt uvedený ve smlouvě upravující poskytování Služby (administrátor systémových řešení).
13. V závislosti na druhu zpracovávání, Zpracovatel je Správci nápomocen, prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Správcovy povinnosti, reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, a to v souladu s čl. 28 odst. 3 písm. e) Nařízení. V případě potřeby budou Správce a Zpracovatel koordinovat obsah a rozsah činnosti ve formě podpory poskytované Zpracovatelem podle tohoto odstavce. Pokud se subjekt údajů obrátí přímo na Zpracovatele a z podání bude možné určit, že se žádost týká Správce, Zpracovatel žádosti subjektu údajů bezodkladně postoupí Správci.
14. Pokud Správce provede posouzení dopadu na ochranu soukromí a/nebo konzultace s dozorovým orgánem k posouzení dopadu na ochranu soukromí, Správce a Zpracovatel budou koordinovat obsah a rozsah případné podpory poskytované Zpracovatelem, bude-li nutná.
15. Osobní údaje budou po ukončení poskytování Služby, vyjma osobních údajů, které musí být uchovány na základě zákonné povinnosti Zpracovatele, bez zbytečného odkladu vymazány, nebude-li výslovně dohodnuto jinak.



## 16. Tabulka deklarující zpracovávané osobní údaje:

Zpracovávané osobní údaje	UMÍSTĚNÍ ZPRACOVÁNÍ	doba archivace
Identifikační a kontaktní údaje zákazníků: jméno, příjmení, email, organizace.	Česká republika	Po dobu trvání Smlouvy + 2 backup týdny
Zákaznický obsah: Data zákaznických serverů	Česká republika	Po dobu trvání Smlouvy + 4 backup týdny
Provozní údaje: Čas, zákazník, uživatel, akce, cílový server	Česká republika	Po dobu trvání Smlouvy + 18 měsíců

### III. Technické a organizační zabezpečení

1. Správce a Zpracovatel jsou povinni přijmout veškerá vhodná technická a organizační opatření, aby zajistili úroveň ochrany odpovídající riziku. Opatření Zpracovatele, která jsou v současné době pokládána za adekvátní, jsou popsána v Příloze 1, kterou naleznete [zde](#).
2. Pokud byly ve smlouvě, na základě které jsou Služby poskytovány uzavřeny dohody ohledně technických a organizačních opatření, takové dohody mají přednost před ustanoveními tohoto článku. V opačném případě, jakékoli pokyny nebo opatření, která představují odchylku od technických a organizačních opatření, se pokládají za žádost o úpravu, jejíž náklady, pokud budou úpravy technicky realizovatelné a možné, nese Správce. Správce a Zpracovatel v takovém případě uzavřou samostatnou dohodu o rozsahu činností a výši a úhradě nákladů.

### 10. Výhrady a Odpovědnost Poskytovatele

1. Poskytovatel deklaruje, že poskytovaná Služba je doporučována dle sjednané Dohody o úrovni poskytovaných služeb (také jako „SLA“) pro následující využití:
  - a. **BASIC SLA 99,6** – Služba vhodná pro nasazení zejména v režimu Proof of Concept, ověřování provozních scénářů a prototypů, vlastností jednotlivých šablon, testování či vývoj SW aplikací. V produkci vhodná pro aplikace nevyžadující absolutní míru stability provozu, jako například archivace dat a přerušení provozu i samočinně nezpůsobí škody větší než zanedbatelné. Parametry RTO Recovery Time Objective (dále také „RTO“) a Recovery Point Objective (dále také „RPO“) nejsou garantované.
  - b. **SME 99,9** – Služba vhodná pro nasazení v produkci, pro aplikace **business-critical** (vyžadují vysokou míru stability provozu) typu reporting, email, aplikace, kde nedostupnost v řádu hodin způsobí jen malé škody. Služba je z pohledu uživatele přerušena, nicméně službu lze bezprostředně opětovně používat, dotčené transakce vyžadují opětovné zpracování například z journal file, výkon služby může být dočasně snížen. Parameter RTO je 43 min a RPO je 24 hodin pro Shared Cloud, u Privátních Cloudů se odvíjí od architektury a konkrétního nastavení účastníkem.
  - c. **Corporate 99,95** – Služba vhodná pro nasazení v produkci, pro aplikace **Customer Relationship Management** (vyžadují vysokou míru stability provozu), call centra, atp., kde nedostupnost v řádu desítek minut způsobí jen malé škody. Služba je z pohledu uživatele přerušena, nicméně službu lze bezprostředně opětovně používat, dotčené transakce vyžadují opětovné zpracování například z journal file, výkon služby může být dočasně snížen. Parameter RTO je 22 min a RPO je 0 min pro Shared Cloud, u Privátních Cloudů se odvíjí od architektury a konkrétního nastavení účastníkem.
  - d. **GEO-Cluster 99,992** – Služba vhodná pro mission critical application. Technická řešení zajišťující služby a provoz finančních transakcí, on-line obchodování. Obecně v situacích, kde jakýkoliv výpadek je neakceptovatelný a představuje značné provozní, obchodní riziko. Služba je z pohledu uživatele stále transparentní, bez přerušení práce a snížení výkonu. Parameter RTO je 4 min a RPO je 4 hodin pro Shared Cloud, u Privátních Cloudů se odvíjí od architektury a konkrétního nastavení účastníkem.
2. V případě porušení nebo nedodržení zde sjednaných podmínek v těchto podmínkách, Smlouvě, Dílčí smlouvě a SLA ze strany Poskytovatele, nese Poskytovatel odpovědnost v souladu s omezeními stanovenými v SLA, nejvýše do částky stanovené v Dílčí smlouvě, s tím, že je výslovně vyloučena jakákoliv odpovědnost za ušlý zisk a škody jakékoliv povahy či druhu.
3. Poskytovatel nenes odpovědnost za vady a neodpovídá za škody způsobené v důsledku kterékoli z níže uvedených skutečností:
  - a. vyšší moc
  - b. za vady Služby vzniklé v důsledku vnitřní chyby operačního systému a dalšího programového vybavení třetích stran;
  - c. za nesprávné a nepovolené jednání či opomenutí Účastníka;
  - d. za vady Služby zapříčiněné počítačovými viry, červy, spamy apod., s výjimkou případů, kdy by vada byla způsobena zanedbáním povinností Poskytovatele sjednaných ve smlouvě;
  - e. za obsah informací uložených na serverech; za úroveň zabezpečení firewallu a míru vlivu nastavení firewallu na provozované služby koncovým uživatelem;
  - f. za úplnost zálohovaných dat v důsledku nesprávného či neúplného předání pokynů ohledně toho, co se má zálohovat koncovým uživatelem;
  - g. za ilegální činnost třetích osob (např. hackeři, crackeři atp.);
  - h. správnost samotného procesu zálohování dat v případě, kdy koncový uživatel využije jiný protokol/software pro zálohování než je stanovený Poskytovatelem;
  - i. za prodlení se splněním svých závazků či škodu způsobenou nedostatkem součinnosti, ke které se Účastník zavázal.
4. Výluky z dostupnosti a výpadku služby:
  - a. doba přerušení dostupnosti Služby ze strany Účastníka (reset, restart, vypnutí, apod.);
  - b. doba, po kterou je Účastník 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, disk, apod.);
  - c. nesprávné zacházení ze strany Účastníka – např. nesprávné nastavení hardwarových (virtuálních) parametrů, nesprávné nastavení softwarových parametrů či výběr nesprávného softwaru, atd.;
  - d. plánované výpadky a údržba za strany Poskytovatele;
  - e. odstranění bezpečnostní hrozby.

5. Poskytovatel nezaručuje, že jakýkoli obsah, který může být uložen prostřednictvím Služby, nebude neúmyslně poškozen, narušen, ztracen či zničen nebo odstraněn. V případě výskytu takového incidentu Poskytovatel nepřijímá žádnou odpovědnost. Za udržování vhodné alternativní zálohy a ochranu celého nahraného obsahu odpovídá výhradně Účastník.
6. Účastník bere na vědomí, že Služba nemusí být funkční, pokud zařízení Účastníka nemá odpovídající parametry pro užití Služby.

#### **11. Reklamáce Služby a Informace o nestandardních chování Služby**

1. Účastník je povinen informovat Poskytovatele o jakýchkoli vadách či nestandardním chování Služby za účelem odstranění případných vad Služby či předcházení vad Služby.
2. Výskyt vady/reklamáce Služby Účastník oznamuje prostřednictvím oddělení péče o zákazníky Vodafone, není-li Smlouvou sjednáno jinak. Oznámení musí obsahovat zejména: identifikace účastníka (název, IČO); popis vady/reklamáce; datum a čas vzniku vady.
3. Účastník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost k odstranění případných vad či součinnost nutnou ke zjištění a předcházení nefunkčnosti Služby, a to i na zařízeních Účastníka.

#### **12. Ostatní ujednání**

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 19. 5. 2021.



# Vodafone OneNet – Hlasové služby (Technická specifikace)

K Rámcové smlouvě o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet  
č. 1-287310419075\_0, uzavřené dne: 1.6.2023. (dále jen „Rámcová smlouva“)

Identifikace smluvních stran	
<b>Poskytovatel:</b> Vodafone Czech Republic a.s. <b>Sídlo:</b> náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5 <b>IČ:</b> 25788001 <b>Oprávněný zástupce:</b> Eva Hrdličková (dále jen „Poskytovatel“)	<b>Účastník:</b> Domov pro seniory Dobřichovice <b>Sídlo:</b> Brunšov 365, 25231 Všenory <b>IČ:</b> 70875880 <b>Oprávněný zástupce:</b> Bc. Robert Pitrák (dále jen „Účastník“)
<b>Osoby oprávněné k jednání za Účastníka ve věci:</b>	
Změny Dílčí smlouvy: [redacted]	Tel: /email: [redacted]
Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby: [redacted]	Tel: /email: [redacted]
Technických záležitostech [redacted]	Tel: /email: [redacted]

Předmět Dílčí smlouvy
V souladu s čl. 1.2 Rámcové smlouvy se smluvní strany dohodly na poskytování služeb elektronických komunikací, jiných služeb a zboží ze strany Poskytovatele za podmínek uvedených v této Dílčí smlouvě a Obchodních podmínkách OneNet. Poskytování služeb se bude řídit specifikacemi uvedenými níže v této Dílčí smlouvě.

Dohled – kontaktní údaje pro zajištění technické součinnosti			
<b>Jméno*:</b>	<b>Tel.:</b>	<b>Email:</b>	
<b>7 – 19 hod po-pá</b>	<b>24 x 7 x 365</b>		

\*Kontakt je uveden pro případné zajištění technické součinnosti pro zákaznickou lokalitu uvedenou v sekci Identifikace Účastníka.

Identifikace služby	
<b>Souhrnný název služeb:</b> Vodafone OneNet - Hlasové služby	
<b>k Rámcové smlouvě č.:</b> 1-287310419075_0	<b>Požadavek na:</b> zřízení služby
<b>Dílčí smlouva/verze:</b> 1/1	<b>Nahrazuje Dílčí smlouvu/verzi:</b>
	<b>Verze technického řešení</b> 1

Fakturační údaje
<b>Fakturační skupina č.:</b> 1
<b>Adresát:</b> Domov pro seniory Dobřichovice
<b>Ulice, č.p.:</b> Brunšov 365
<b>PSČ, Město:</b> 25231 Všenory
<b>Tarifní plány:</b> vše

Termíny a doba trvání Dílčí smlouvy
Služba bude zřízena nejpozději do 60 dnů ode dne účinnosti této Dílčí smlouvy, nebude-li mezi stranami písemně dohodnuto jinak. Minimální doba užívání služby (tzn. minimální doba trvání Dílčí smlouvy) je stanovena na <b>24 měsíců</b> od data zřízení služby.





## Hlasový tarifní plán

### Tarifní plán č. 1

<b>TP1</b>	Uživatel pevného čísla s minutovou sazbou ( <b>pravidelná měsíční</b> )
Hlasový tarif s minutovou sazbou	1,- Kč

Je-li hlasová služba poskytována pomocí ADSL/VDSL, nevztahuje se na ní Dohoda o garantované úrovni služeb.

## INDIVIDUÁLNĚ SJEDNANÉ CENY

Volání v rámci ČR:

Typ služby	Cena za jednotku	
	Do sítě Vodafone	Do ostatních národních sítí
Z pevné na pevnou	0,70 Kč/min	0,70 Kč/min
Z pevné na mobil	0,70 Kč/min	0,70 Kč/min
Vnitrofiremní volání (VPN)	0,- Kč/min	/

Způsob tarifikace 60+1

## Hlasová VPN a Virtuální ústředna

### Vytvoření hlasové VPN:

Název hlasové VPN:	Domov pro seniory Dobřichovice
--------------------	--------------------------------

## Připojení PBX

Lokalita	Varianta služby	Měsíční paušál za připojení ústředny	Měsíční paušál za připojení ústředny - po slevě
Všenory 252 31, Brunšov 365	Připojení PBX 4	157,- Kč	150,- Kč

Číslo v názvu varianty služby vyjadřuje kapacitu přidělených hovorových kanálů.

## Managed PBX 3CX

ID služby	Typ služby	Popis	Vícepráce	Jednorázový (zřizovací) poplatek	Cena celkem měsíčně
3CX Phone System 4 SC PRO	Managed služba včetně pronájmu ústředny a IP telefonů Instalace v DC Vodafone	Instalace cloud Konfigurace Licence 3CX Phone System 4 SC PRO	1.200,-Kč/h*	-	2 319,- Kč





- \* Vícepráce vyžádané klientem se budou účtovat v případě vyžádání technika klientem a pokud dojde k překročení práce technikem nad 4 hodiny

### Zavedení administrátorského hesla

V souladu s čl. 5.1 Obchodních podmínek OneNet Vám bude zaslán formulář s žádostí o zavedení Admin hesla. Na základě zaslání kompletně vyplněného formuláře Vám heslo nastavíme a potvrdíme e-mailem, a to na e-mail, ze kterého jste žádal o nastavení hesla.

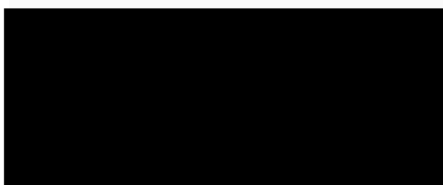
### Obecná ustanovení

1. Veškeré ceny uvedené v této Dílčí smlouvě jsou uvedeny bez DPH; k cenám bude připočtena aktuální sazba DPH.
2. Pokud není v této Dílčí smlouvě uvedeno jinak, slova začínající velkým písmenem mají význam specifikovaný v Rámcové smlouvě a Obchodních podmínkách OneNet.
3. Pokud není v této Dílčí smlouvě uvedeno jinak, použijí se na poskytování služeb Obchodní podmínky OneNet a platný Ceník, který je k dispozici na [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz)
4. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Poskytovatel je oprávněn v případě, že (i) uplyne minimální doba trvání Dílčí smlouvy a (ii) Účastník neuzavře do 3. měsíců od obdržení nabídky Poskytovatele dodatek k této Dílčí smlouvě, na základě kterého dojde k prodloužení této Dílčí smlouvy na další minimální dobu trvání 24/36 měsíců od podpisu dodatku, účtovat ceny za poskytnuté Služby dle této Dílčí smlouvy ve výši dle aktuálně platného Ceníku, nikoli ve výši sjednané v Dílčí smlouvě. O využití tohoto práva bude Poskytovatel Účastníka informovat. Ceny služeb sjednané v této Dílčí smlouvě se budou od prvního dne zúčtovacího období následujícího po doručení informace uvedené v předchozí větě Účastníkovi automaticky řídit cenami uvedenými v aktuálním Ceníku, nikoli cenovými ujednáními uvedenými v této Dílčí smlouvě, která tímto automaticky pozbydou platnosti. Smluvní strany se pro vyloučení všech nejasností dohodly, že pro tento účel není nutné uzavírat dodatek k Dílčí smlouvě (čl. 5.8 Rámcové smlouvy se tedy pro tento případ neuplatní).
5. V případě porušení smluvních podmínek, porušení právních předpisů nebo práv třetích osob je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi omezit nebo přerušit poskytování služeb dle této Dílčí smlouvy, a v případě porušení podstatným způsobem je Poskytovatel rovněž oprávněn okamžitě odstoupit od této Dílčí smlouvy.
6. Účastník podpisem této Dílčí smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obecnou specifikací služby, která stanoví bližší podmínky poskytování této služby a že s touto obecnou specifikací služby souhlasí. Aktuální verze této obecné specifikace je k dispozici buď na [vodafone.cz](http://vodafone.cz) nebo na vyžádání u Poskytovatele.
7. Sítí Vodafone je pro účely poskytování služeb Vodafone OneNet myšlena telekomunikační síť společnosti Vodafone Czech Republic, a.s., na území České republiky.
8. Tato Dílčí smlouva se uzavírá ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Tato Dílčí smlouva může být měněna pouze písemně; písemnou formou není pro účely změny Dílčí smlouvy výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

### Seznam příloh:

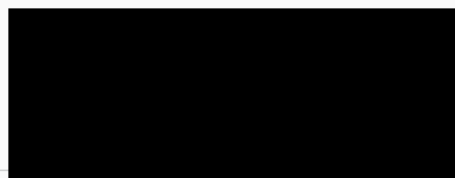
Příloha k Dílčí smlouvě Vodafone OneNet --: Přehled telefonních čísel k převodu do sítě OneNet

Datum: .....



Eva Hrdličková, Key Account Manager

Datum: .....



Bc. Robert Pitrak, ředitel





Jméno a funkce oprávněného zástupce Poskytovatele

Jméno a funkce oprávněného zástupce Účastníka





## Specifikace uživatelů

Firma / Pobočka	Adresa lokality	Fakturační skupina	Požadovaný rozsah čísel (začátek a konec rozsahu)	Pevné telefonní číslo *	Zkrácená volba	Typ telefonu	Opouštěný operátor	FoP	ČVOP/OKU	Referenční číslo	Statut čísla
Domov pro seniory Dobřichovice		FS1		257712134			O2		72020004030548		FNP
Domov pro seniory Dobřichovice **		FS1		257711186			O2		72020004030568		FNP
Domov pro seniory Dobřichovice **		FS1		257711992			O2		72020004030601		FNP
Domov pro seniory Dobřichovice **		FS1		257711996			O2		72020004030623		FNP
Domov pro seniory Dobřichovice		FS1		257712135			O2		72020004030656		FNP
Domov pro seniory Dobřichovice		FS1		257712091			O2		72020004030678		FNP
<b>Celkový počet čísel</b>		6									

## Vysvětlivky:

ČVOP = Číslo výpovědi opouštěného poskytovatele FoP = Forced on PBX (vlastní zpracování mobilních volání) VCC = Vodafone Communication Centre (Software klient)

\* Jestliže je pevné (geografické) telefonní číslo přiděleno pro veřejně dostupnou telefonní službu realizovanou pomocí technologie Voice over IP (VoIP), uživatel není oprávněn měnit koncový bod služby (tj. lokalitu jejíž adresa je uvedena v této TS) bez souhlasu Vodafone, a to z důvodu zajištění správné lokalizace hovorů uskutečňovaných na čísla tísňového volání (policie, hasiči, záchranná služba)

**\*\* POZN.: po převedení budou zrušeny**

Datum:

E  
H

Eva Hrdličková, Key Account Manager

Datum:

Bc. Robert Pitrák, ředitel





# Flexible Computing (Technická specifikace)

K Rámcové smlouvě o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet č. 1-287310419075\_0, uzavřené dne: 1.6.2023  
..... (dále jen „Rámcová smlouva“)

## Identifikace smluvních stran

**Poskytovatel:** Vodafone Czech Republic a.s.

**Sídlo:** náměstí Junkových 2,  
155 00 Praha 5

**IČ:** 25788001

**Oprávněný zástupce:** Eva Hrdličková

**Účastník:** Domov pro seniory Dobřichovice

**Sídlo:** Brunšov 365, 25231 Všenory

**IČ:** 70875880

**Oprávněný zástupce:** Bc. Robert Pitrák, ředitel

## Osoby oprávněné k jednání za Účastníka ve věci:

Změny Dílčí smlouvy

Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby:

Technických záležitostech:

Te

Te

Te

## Předmět Dílčí smlouvy

V souladu s čl. 1.2 Rámcové smlouvy se smluvní strany dohodly na poskytování služeb ze strany Poskytovatele za podmínek uvedených v této Dílčí smlouvě a Obchodních podmínkách OneNet. Poskytování služeb se bude řídit specifikacemi uvedenými níže v této Dílčí smlouvě.

## Identifikace služby

**Název služby:** Flexible Computing

**k Rámcové smlouvě č.:** 1-287310419075\_0

**Požadavek na:** zřízení služby

**Dílčí smlouva / verze:** 2/1

**Nahrazuje Dílčí smlouvu / verzi:**

**Nákladové středisko:** Hlavní

**Verze technického řešení:**

**Technické řešení** 1

## Místo poskytování služby- Datová rezidence

Služba je poskytována na území České republiky

	NÁZEV A POPIS LOKALITY
Primární lokalita	Vodafone Czech Republic a. s. Ulice, č.p.: Zděbradská 75 PSČ, Město: 251 01 Jazlovice
Sekundární lokalita	Vodafone Czech Republic a. s. Ulice, č.p.: Středokluky 367 PSČ, Město: 252 68 Středokluky

## Termíny a doba trvání Dílčí smlouvy

Služba bude zřízena nejpozději do 60 dnů ode dne účinnosti této Dílčí smlouvy, nebude-li mezi stranami písemně dohodnuto jinak. Minimální doba užívání služby (tzn. minimální doba trvání Dílčí smlouvy) je stanovena na **24 měsíců** od data zřízení služby.

V případě ukončení této Dílčí smlouvy před uplynutím minimální doby trvání sjednané v této Dílčí smlouvě z důvodu na straně Účastníka (zejména odstoupením od Dílčí smlouvy či od Rámcové smlouvy ze strany Poskytovatele, ukončením podnikatelské činnosti Účastníka apod.) je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 8 000,- Kč.

Smluvní strany se dále dohodly, že v případě, že se dohodnou na ukončení Dílčí smlouvy před uplynutím minimální doby trvání Dílčí smlouvy, je Účastník povinen uhradit Poskytovateli částku ve výši 8 000,- Kč. Tato úhrada představuje paušální odškodnění Poskytovateli za předčasné





ukončení Dílní smlouvy před uplynutím oboustranně dohodnuté minimální doby trvání (náhrada škody vzniklé v důsledku toho, že Účastník nesplnil svůj závazek z Dílní smlouvy).

## Specifikace Služby a cenová ujednání

Flexible Computing - Managed Cloud					
vCPU	vCPU share	1ks	Počet vCPU	Cena celkem vCPU	
Cloud core shares	1/8 core	64 Kč	0	-	Kč
	1/4 core	100 Kč	1	100	Kč
	1/3 core	124 Kč	0	-	Kč
	1/2 core	199 Kč	0	-	Kč
Full reserved core	Dedicated core	398 Kč	0	-	Kč
vRAM	Specifikace	1ks	Počet GB vRAM	Cena celkem vRAM	
vRAM	DDR4 , 2133MHz, ECC	57 Kč	2	114	Kč
vDisk	KPI / SLA	Specifikace	1GB	Počet GB	Cena celkem vDisk
SATA-7K	(100 IOPS hour average)		1,30 Kč	20	26 Kč
SATA-7K - Snapshot backup	(100 IOPS hour average)		0,80 Kč	0	- Kč
SSD	(4K IOPS hour average)		2,40 Kč	0	- Kč
SSD - Snapshot backup	(4K IOPS hour average)		1,20 Kč	0	- Kč

**Virtuální servery:** vCPU: 1ks/vRAM:2 GB; vDISK:20 GB **240 Kč**

Networking	Specifikace	Cena za Ks	Ks	Cena celkem Networking	
MPLS konektivita 10 Mbps	bez limitu přenosu dat	34,00 Kč	1 Ks	34	Kč
Internetová konektivita 1 Mbps	bez limitu dat do NX zahraničí	5,20 Kč	2 Mbps	10	Kč

**Networking:** **44 Kč**

### Doplňkové služby služby Managed Cloud:

Doplňkové služby :	KPI / SLA	Specifikace	Měsíční cena	Počet GB / Ks	Cena měsíčně
Předřazený firewall	max 100 Mbit/ s	Managed stavový firewall pro VM ( do internetu a mezi VMs), VM obsaženo, max 20 pravidel	656,00 Kč	0	- Kč
Předřazený firewall MPLS do 100 Mbit/ s	max 100 Mbit/ s	Managed stavový firewall pro VM ( do internetu i MPLS mezi VMs a MPLS), VM obsaženo, max 20 pravidel	1 656,00 Kč	0	- Kč
Předřazený firewall MPLS do 1 Gbps	max 1 Gbit/ s	Managed stavový firewall pro VM ( do internetu i MPLS mezi VMs a MPLS), VM obsaženo, max 20 pravidel	2 667,00 Kč	0	- Kč
add-on IPSEC tunel site2site 50	do 50 Mbit/ s	Managed IPSEC tunel on VF site, VM included, add-on pro službu Předřazený firewall	878,00 Kč	0	- Kč
add-on IPSEC tunel site2site 100	do 100 Mbit/ s	Managed IPSEC tunel on VF site, VM included, add-on pro službu Předřazený firewall	2 167,00 Kč	0	- Kč
add-on VPN koncentrátor 50	50 Mbit/ s (L2TP-IPSEC nebo OpenVPN)	Iniciální konfigurace, školení zákazníka, web GUI pro administraci VPN účtů (správa, statistiky), licence SW, VM included, add-on pro službu Předřazený firewall	878,00 Kč	0	- Kč
add-on VPN koncentrátor 100	100 Mbit/ s (L2TP-IPSEC nebo OpenVPN)	Management proužnosti VLAN a IP provozu, doplněk pro službu Předřazený firewall	2 167,00 Kč	0	- Kč
add-on Traffic shaping (50Mbps)	max 50 Mbit/ s	Management proužnosti VLAN a IP provozu, doplněk pro službu Předřazený firewall	833,33 Kč	0	- Kč
VPN Router 40 Mb/ s	15 Mbit/ s	VPN směrovač pro připojení LAN včetně správy. Instalace vzdálená s asistencí "hot-hands". Dopravné v rámci ČR a SR v ceně.	764,00 Kč	0	- Kč
VPN Router 100 Mb/ s	50 Mbit/ s	VPN směrovač pro připojení LAN včetně správy. Instalace vzdálená s asistencí "hot-hands". Dopravné v rámci ČR a SR v ceně.	1 241,00 Kč	0	- Kč

**Doplňkové služby:** Jednorázové: - Kč Měsíčně: - Kč

REKAPITULACE:	Zvolená úroveň SLA:	99,90%			
Zdroje pro Managed Services:	vCPU: 1		Virtuální servery a Networking		284 Kč
	RAM: 2 GB		Doplňkové služby:		- Kč
	Storage: 20 GB		Přírůžka za SLA:		- Kč
	Konektivita MPLS: 10 Mbps		Služba:		- Kč
	Konektivita Internet: 2 Mbps				
		Jednorázové:		Flexible Computing - Managed Cloud měsíčně:	284 Kč

Jazyk vyúčtování : Český

## Speciální ustanovení

- Smluvní strany ujednaly, že Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit v přiměřeném rozsahu podmínky Služby. Smluvní strany ujednaly, že v případě, že Poskytovatel provede změny, které by měly za následek podstatné zhoršení podmínek Služby (netýká se zvýšení ceny za stávající licence v důsledku zvýšení ceny poskytovatelem licence), budou tyto změny oznámeny Účastníkovi měsíc předem. Taková změna nabývá účinnosti dnem uvedeným v oznámení, které bude Účastníkovi oznámeno nejméně než měsíc před datem účinnosti změny. Účastník má právo ve stejné lhůtě uplatnit právo na odstoupení od Dílní smlouvy upravující poskytování Služby. V případě nevyužití práva na odstoupení, dochází k automatické změně podmínek Služby podle Poskytovatelem navržených změn bez nutnosti uzavření dodatku.
- Smluvní strany ujednaly, že Poskytovatel není oprávněn jednostranně měnit cenu za Službu, výjimkou případů, kdy dojde ke zvýšení ceny Služby v důsledku zvýšení ceny ze strany poskytovatele licencí, a to po dobu Minimální doba užívání služby.





3. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Služba, jakožto služba elektronických komunikací a služba informační a komunikační technologie se neustále vyvíjí a z tohoto důvodu je třeba čas od času a s ohledem na technologický vývoj provést změny vedoucí ke zlepšení technických, organizačních či ekonomických aspektů Služby, a z tohoto důvodu je Poskytovatel oprávněn provádět změny podmínek smlouvy, na základě nichž by Účastníkovi vznikaly povinnosti jakéhokoliv druhu. Ceny za softwarové licence, hrazené příslušným poskytovatelům licencí prostřednictvím Poskytovatele, budou automaticky upraveny v případě změn na straně dodavatelů. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel má právo změnit, bez dopadu na výše uvedená ustanovení, technické parametry, systémy a zdroje v důsledku technologického vývoje softwarových a hardwarových komponent, a to při zachování stejné funkcionality.
4. Smluvní strany ujednaly, že odpovědnost za škodu ze strany Poskytovatele je omezena maximálně na částku odpovídající celkové částce za služby uhrazené Účastníkem na základě této Dílčí smlouvy v období posledních 12 měsíců před vznikem nároku na náhradu škody.

## Obecná ustanovení

5. Veškeré ceny uvedené v této Dílčí smlouvě jsou uvedeny bez DPH; k cenám bude připočtena aktuální sazba DPH.
6. Pokud není v této Dílčí smlouvě uvedeno jinak, slova začínající velkým písmenem mají význam specifikovaný v Rámcové smlouvě a Obchodních podmínkách OneNet.
7. Pokud není v této Dílčí smlouvě uvedeno jinak, použijí se na poskytování služeb Obchodní podmínky OneNet a platný Ceník služeb Vodafone OneNet pro vybraný tarifní plán, který je k dispozici na [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).
8. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Poskytovatel je oprávněn v případě, že (i) uplyne minimální doba trvání Dílčí smlouvy a (ii) Účastník neuzavře do 3. měsíců od obdržení nabídky Poskytovatele dodatek k této Dílčí smlouvě, na základě kterého dojde k prodloužení této Dílčí smlouvy na další dobu určitou 24/36 měsíců od podpisu dodatku, účtovat ceny za poskytnuté Služby dle této Dílčí smlouvy ve výši dle aktuálně platného Ceníku služeb pro zákazníky Vodafone OneNet, nikoli ve výši sjednané v Dílčí smlouvě, O využití tohoto práva bude Poskytovatel Účastníka informovat. Ceny služeb sjednané v příslušných Dílčích smlouvách se budou od prvního dne zúčtovacího období následujícího po doručení informace uvedené v předchozí větě Účastníkovi automaticky řídit cenami uvedenými v aktuálním Ceníku služeb pro zákazníka Vodafone OneNet, nikoli cenovými ujednáními uvedenými v příslušných Dílčích smlouvách, která tímto pozbydou platnosti. Smluvní strany se pro vyloučení všech nejasností dohodly, že pro tento účel není nutné uzavírat dodatek k příslušné Dílčí smlouvě (čl. 5.9 Rámcové smlouvy se tedy pro tento případ neuplatní).
9. V případě porušení smluvních podmínek, porušení právních předpisů nebo práv třetích osob je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi omezit nebo přerušit poskytování služeb dle této Dílčí smlouvy, a v případě porušení podstatným způsobem je Poskytovatel rovněž oprávněn okamžitě odstoupit od této Dílčí smlouvy.
10. Účastník podpisem této Dílčí smlouvy potvrzuje, že se seznámil s obecnou specifikací služby, která stanoví bližší podmínky poskytování této služby a že s touto obecnou specifikací služby souhlasí. Aktuální verze této obecné specifikace je k dispozici buď na [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz) nebo na vyžádání u Poskytovatele.
11. Síť Vodafone je pro účely poskytování služeb Vodafone OneNet myšlena telekomunikační sítí společnosti Vodafone Czech Republic, a.s., na území České republiky.
12. Tato Dílčí smlouva se uzavírá ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Tato Dílčí smlouva může být měněna pouze písemně; písemnou formou není pro účely změny Dílčí smlouvy výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

Datum: .....



Eva Hrdličková, Key Account Manager

Jméno a funkce oprávněného zástupce Poskytovatele

Datum: .....



Bc. Robert Pitrák, ředitel

Jméno a funkce oprávněného zástupce Účastníka



# Vodafone OneNet – Hlasové služby (Technická specifikace)

K Rámcové smlouvě o prodeji zboží a poskytování služeb Vodafone OneNet  
č. 1-287310419075\_0, uzavřené dne: 1.6.2023. (dále jen „Rámcová smlouva“)

## Identifikace smluvních stran

**Poskytovatel:** Vodafone Czech Republic a.s.

**Sídlo:** náměstí Junkových 2,  
155 00 Praha 5

**IČ:** 25788001

**Oprávněný zástupce:** Eva Hrdličková  
(dále jen „Poskytovatel“)

**Účastník:** Domov pro seniory Dobřichovice

**Sídlo:** Brunšov 365, 25231 Všenory

**IČ:** 70875880

**Oprávněný zástupce:** Bc. Robert Pitrák  
(dále jen „Účastník“)

## Osoby oprávněné k jednání za Účastníka ve věci:

Změny Dílčí smlouvy: [redacted]

Vyúčtování ceny za poskytnuté Služby [redacted]

Technických záležitostech [redacted]

Tel: /email [redacted]

Tel: /email [redacted]

Tel: /email [redacted]

## Předmět Dílčí smlouvy

V souladu s čl. 1.2 Rámcové smlouvy se smluvní strany dohodly na poskytování služeb elektronických komunikací, jiných služeb a zboží ze strany Poskytovatele za podmínek uvedených v této Dílčí smlouvě a Obchodních podmínkách OneNet. Poskytování služeb se bude řídit specifikacemi uvedenými níže v této Dílčí smlouvě.

## Dohled – kontaktní údaje pro zajištění technické součinnosti

Iméno*:	Tel.:	Email:
7 – 19 hod po-pá	24 x 7 x 365	

\*Kontakt je uveden pro případné zajištění technické součinnosti pro zákaznickou lokalitu uvedenou v sekci Identifikace Účastníka.

## Identifikace služby

**Souhrnný název služeb:** Vodafone OneNet - Hlasové služby

**k Rámcové smlouvě č.:** 1-287310419075\_0

**Požadavek na:** zřízení služby

**Dílčí smlouva/verze:** 1/1

**Nahrazuje Dílčí smlouvu/verzi:**

**Verze technického řešení** 1

## Fakturační údaje

**Fakturační skupina č.:** 1

**Adresát:** Domov pro seniory Dobřichovice

**Ulice, č.p.:** Brunšov 365

**PSČ, Město:** 25231 Všenory

**Tarifní plány:** vše

## Termíny a doba trvání Dílčí smlouvy

Služba bude zřízena nejpozději do 60 dnů ode dne účinnosti této Dílčí smlouvy, nebude-li mezi stranami písemně dohodnuto jinak. Minimální doba užívání služby (tzn. minimální doba trvání Dílčí smlouvy) je stanovena na **24 měsíců** od data zřízení služby.

