

Příloha 1 Definice

Pokud není v jakýchkoliv Zvláštních smluvních podmínkách platných pro určitou Službu stanoveno jinak, potom pro účely této Smlouvy platí následující:

Aktivace Služeb znamená situace, kdy jsou Služby poprvé aktivovány nebo zpřístupněny Klientovi, jak můž být konkrétněji stanoveno ve Smlouvě nebo ve Zvláštních smluvních podmínkách (včetně případných postupů převzetí, které Aktivaci Služeb předchází, pokud je to výslovně uvedeno v dané Smlouvě nebo ve Zvláštních smluvních podmínkách).

Ceny pro Klienta jsou ceny uvedené v této Smlouvě.

Cloudové komunikační služby znamená služby umožňující hlasovou komunikaci, které jsou zajišťované ze strany NTT jako cloudové služby a jejichž bližší specifikace je uvedena v Popisu služeb, který je uveden v Příloze 2 této Smlouvy.

Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (nebo SLA) znamená očekávaná úroveň Služeb měřená dostupností, rychlostí, přesností, kapacitou, propustností nebo jinými relevantními ukazateli souvisejícími se Službami, a to dle ustanovení uvedených ve Smlouvě nebo do ní začleněných (ať již fyzicky nebo odkazem na webové stránky spravované ze strany NTT („Webové stránky SLA“)). Pokud se smluvní strany výslovně nedohodnou na jiné verzi SLA, která bude fyzicky přiložena k této Smlouvě, bude pro příslušné Služby platit verze SLA (pokud je to v daném případě relevantní) uvedená na Webových stránkách SLA.

Dohodnuté plnění znamená jakákoliv zpráva, informace, technologie, výstup nebo jiný předmět či nehmotné plnění, jehož dodání ze strany NTT Klientovi bylo výslovně sjednáno, a to v souladu s podmínkami této Smlouvy.

Dokumentace znamená se rozumí uživatelské příručky, návody k použití a jiné související materiály pro Produkty či Služby, které budou Klientovi poskytnuty ze strany NTT.

Klient znamená subjekt, který je jako Klient uveden v tabulce na první straně této Smlouvy.

Klientova data jsou jakákoliv data Klienta, která jsou (a) při poskytování Služeb přímo spravována nebo kontrolována ze strany NTT; nebo jsou (b) v důsledku Služeb uložena v rámci fyzických či virtuálních systémů spravovaných nebo kontrolovaných ze strany NTT, přičemž jsou výslovně vyloučena (i) data předávaná prostřednictvím sítí, systémů nebo vybavení NTT či Klienta v důsledku využívání Služeb ze strany Klienta nebo v souvislosti s ním, pokud nad nimi NTT nevykonává přímou správu či kontrolu (přičemž takováto předávaná data budou považována za Podklady Klienta - viz níže uvedená definice); a (ii) údaje týkající se řízení vztahů se Klienty („CRM“) a jiné obchodní administrativy (včetně kontaktních údajů příslušných pracovníků Klienta, přihlašovacích údajů, atd.).

NTT znamená subjekt NTT, který je jako NTT uveden v tabulce na první straně této Smlouvy.

Období postupného ukončení znamená v použitelném rozsahu období po doručení řádného oznámení o ukončení Smlouvy, kdy budou smluvní strany plnit své povinnosti, aby Klientovi umožnily migraci Služeb, jak je dále uvedeno ve Smlouvě nebo ve Zvláštních smluvních podmínkách (pokud je to v daném případě relevantní).

Období tranzice znamená období mezi uzavřením Smlouvy a Aktivací Služeb, kdy budou smluvní strany plnit své povinnosti, aby umožnily využívání Služeb ze strany Klienta (pokud je to v daném případě relevantní), jak je dále specifikováno ve Smlouvě nebo ve Zvláštních smluvních podmínkách.

OEM znamená původní výrobce příslušného Produktu.

Osobní údaje znamená jakékoliv informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné osoby, případně jiná podobná definice dle Platných právních předpisů upravujících zacházení s osobními údaji.

Platné právní předpisy znamená jakékoli ústavní zákony, mezinárodní smlouvy, kterými je česká republika vázána, zákony, podzákonné předpisy, nařízení EU, směrnice EU, pravidla či politika vydaná regulačním orgánem, která je platná pro podnikání smluvní strany a (a) v případě NTT se vztahuje na dodávky, zajištění a fakturaci Produktů či Služeb ze strany NTT; a (b) v případě Klienta se vztahuje na přijetí, užívání a úhradu Produktů či Služeb ze strany Klienta.

Podklady Klienta znamená Klientova data a jakékoliv jiné materiály, vybavení, software, data, dokumentace a informace, které Klient vlastní, vyvíjí či užívá na základě licence, resp. jsou pro Klienta vyvíjeny či licencovány; a které (a) jsou Klientem používány, předávány, instalovány, uchovávány nebo zpracovávány v souvislosti s využíváním Služeb z jeho strany; nebo (b) jsou Klientem poskytovány NTT za účelem jejich používání, předávání, instalování, uchovávání nebo zpracování v souvislosti s poskytováním Služeb.

Podklady NTT znamená (a) Služby a související Dokumentace (přičemž jsou však výslovně vyloučeny jakékoliv Služby třetích stran a související Dokumentace); (b) vybavení (včetně souvisejícího firmwaru, softwaru, částí a součástí), které je pronajato ze strany či jménem NTT nebo k němuž NTT poskytuje licenci, aby Klient mohl

obdržet a používat jakékoliv Služby, a to bez ohledu na jeho fyzické umístění; (c) know-how, metodiky, procesy a/nebo Práva duševního vlastnictví používaná ze strany NTT pro poskytování jakýchkoliv Služeb; (d) všechny materiály, software, data a informace poskytované ze strany NTT na základě Smlouvy, včetně jakýchkoliv identifikátorů, hesel nebo přístupových kódů používaných pro přístup ke Službám; a (e) jakékoliv změny upgrady, odvozená díla a vylepšení kterýchkoliv z předchozích materiálů.

Podmínky dodržování předpisů o mezinárodním obchodování pro Klienty znamená aktuálně platné podmínky NTT v souvislosti s dodržováním předpisů o mezinárodním obchodování, které platí pro plnění Klienty dle této Smlouvy, jsou k dispozici na services.global.ntt (nebo na stránkách, jež tyto stránky případně nahradí a mohou být ze strany NTT průběžně měněny (s účinností od okamžiku jejich zveřejnění).

Popis Služeb znamená dokumenty, na které Smlouva odkazuje v Příloze 2 a které tvoří její součást, jež popisují vlastnosti, specifikace, omezení a funkce jednotlivých Služeb.

Poplatky znamená všechny částky, které mají být zaplaceny Klientem za poskytnutí Produktů a Služeb, jak jsou podrobněji specifikovány v každé Smlouvě (případně ve Zvláštních smluvních podmínkách).

Poplatky za čas a materiál znamená poplatky, které se účtují podle skutečného využití fakturovaných zdrojů podle ceny za jejich využití uvedené v této Smlouvě.

Poplatky za předčasné ukončení znamená Poplatky za zbývající Dobu trvání Smlouvy, které zahrnují: (i) jakékoli Poplatky a servisní poplatky, které jsou splatné za poskytování Služeb před ukončením Smlouvy; (ii) u služeb s fixním měsíčním poplatkem nebo v případě subskripčních služeb zbývající část všech fixních poplatků nebo subskripčních poplatků do konce Úvodního období trvání Smlouvy nebo jakéhokoli Prodlouženého období trvání Smlouvy; (iii) Minimální měsíční závazek Klienta uvedený v Příloze 3 Smlouvy vynásobený počtem měsíců, které zbývají do konce Úvodního období trvání Smlouvy nebo jakéhokoli Prodlouženého období trvání Smlouvy, (iv) cena za Produkty (včetně podkladů, licencí k software a podpůrných služeb nebo jakýchkoli jiných služeb třetí strany), které byly objednány Klientem, a (v) veškeré náklady na pracovníky NTT, kteří byli zapojeni do poskytování Služeb a kteří nemohou být využiti pro jiné zakázky.

Poplatky za zřízení znamená poplatky účtované za zřízení Služby, jak jsou uvedeny v Příloze 3 této Smlouvy.

Práva duševního vlastnictví znamená kterákoliv z následujících práv, a to kdekoliv na světě, ať již registrovaná či neregistrovaná: obchodní tajemství, patenty a patentové přihlášky, práva k ochranným známkám, práva k ochranným známkám pro služby, práva k názvům domén a žádosti o ně, práva k neregistrovaným ochranným známkám a práva k obchodním názvům a označením, autorská práva (včetně autorských práv k softwaru a databázím), práva k databázím, práva k průmyslovým a užitným vzorům a vynálezům a zlepšovacím návrhům a jakákoliv práva, která mají podobný dopad nebo jsou podobné povahy jako kterákoliv z výše uvedených.

Produkt znamená hardware či software, který má být zajištěn ze strany NTT a dodán Klientovi v souladu s ustanoveními Smlouvy.

Prohlášení o ochraně osobních údajů znamená aktuálně platné prohlášení o ochraně osobních údajů, které popisuje zacházení s Osobními údaji ze strany NTT v rámci její všeobecné obchodní administrativy, řízení a provozní činnosti, je k dispozici na services.global.ntt (nebo na stránkách, jež tyto stránky případně nahradí) a může být ze strany NTT průběžně měněno (s účinností od okamžiku jeho zveřejnění).

Případ platební neschopnosti znamená situaci, kdy je rozhodnuto o úpadku či platební neschopnosti smluvní strany, smluvní strana provádí postoupení ve prospěch svých věřitelů, dovolává se jakéhokoliv zákonného ustanovení ve věci obecného oddlužení, případně zahájí jakékoliv řízení ve věci obecné ochrany před svými věřiteli.

Rok trvání Smlouvy znamená období 12 měsíců začínající dnem, kdy je uzavřena Smlouva (dle ustanovení článku **Error! Reference source not found.**), a každé další období 12 měsíců začínající výročím daného dne, a to po Dobu trvání Smlouvy.

Služby znamená služby, které budou poskytnuty ze strany NTT Klientovi, nebo Služby třetích stran, které budou pro Klienta ze strany NTT zajištěny, uvedené v této Smlouvě, včetně Cloudových komunikačních služeb a Servisních služeb a podrobněji specifikované v platném Popisu Služeb (resp. v případě Služeb třetích stran v Podmínkách třetích stran).

Servisní služby znamená údržbu a služby technického servisu poskytované NTT tak, jak jsou dále specifikovány v Příloze 5 Smlouvy, včetně podrobného popisu, rozsahu, reakční doby, kategorizace vad apod.

Služby třetích stran znamená služby zajišťované prostřednictvím NTT a poskytované přímo externím poskytovatelem služeb (nikoliv subdodavatelem NTT), které je Klient oprávněn využívat a je oprávněn k nim přistupovat, jak je konkrétněji uvedeno v této Smlouvě a v souladu se všemi platnými Podmínkami třetích stran.

Smlouva znamená tato Smlouva o poskytování cloudových komunikačních a servisních služeb (včetně Zvláštních smluvních podmínek k ní připojených) a veškeré další smluvní materiály výslovně do ní začleněné.

Společnost ze skupiny znamená právnická osoba, která ovládá Klienta či NTT, je Klientem či NTT ovládána případně je s Klientem či NTT pod společnou kontrolou. Pro účely této definice se „ovládáním“ či „kontrolou“ rozumí vlastnictví více než 50% podílu s hlasovacím právem v rámci určitého subjektu, případně pravomoc řídit vedení a interní předpisy subjektu.

Standardní poplatky znamená poplatky za Služby podle standardního ceníku NTT.

Událost vyšší moci znamená určitá okolnost, která je mimo kontrolu NTT či Klienta, je neočekávaná nebo nežádoucí (rušivá), jež má za následek, že NTT nebo Klient nemůže dodržet či splnit určitou povinnost dle jakékoliv Smlouvy a je v této souvislosti ve zpoždění, nebo tato událost představuje překážku omezující schopnost NTT nebo Klienta povinnost splnit, přičemž tyto okolnosti mimo jiné zahrnují následující příklady: (a) zásahy vyšší moci, zemětřesení nebo jakékoliv přírodní katastrofy; (b) změny Platných právních předpisů; (c) platné obchodní či bankovní sankce (s výjimkou případů, kdy jsou přímo či nepřímo uloženy vůči Klientovi nebo Společnosti ze skupiny Klienta), zásahy suverénních států, blokády, embarga, narušování veřejného pořádku války, činy nepřátel státu nebo teroristický činy; (d) epidemie a pandemie (případně šíření nemoci v menší míře pokud způsobí narušení či zpoždění); (e) nedostatek materiálu nebo pracovních sil; (f) přerušené kabely nebo výpadky proudu; (g) kybernetická trestná činnost nebo jiné formy kybernetické či fyzické sabotáže; a (h) neplnění jakékoliv třetí strany nebo porucha jakéhokoli systému, infrastruktury, softwaru či aplikace třetí strany (v každém případě pouze v rozsahu, ve kterém je tato třetí strana nebo systém, infrastruktura, software či aplikace třetí strany mimo kontrolu a správu postižené smluvní strany nebo jejího subdodavatele).

Uživatel znamená jakákoliv osoba, které Klient povolí nebo umožní používat jakékoliv Produkty nebo Služby.

Zvláštní smluvní podmínky jsou dodatečné smluvní podmínky platné pro konkrétní Produkty či Služby (včetně případných Podmínek třetích stran, pokud je to v daném případě relevantní), které budou dále platné pro jakékoliv objednané Produkty či Služby, a to ve znění, jež bude součástí příslušné Smlouvy (ať již v podobě fyzické přílohy nebo odkazu na materiály zveřejněné na určitých webových stránkách).

Příloha 2 Technická specifikace implementace a popis Cloudových komunikačních služeb

1. Implementace a zapojení Cloudových komunikačních služeb

Implementace a zapojení Cloudových komunikačních služeb zahrnuje:

- Rapid Voice Delivery – technický design a řízení projektu
 - Projektový plán
 - Tvorba a správa projektových plánů pomocí NTT projektových šablon a software
 - 1 plán na úrovni projektu pro celkové zapojení a plán pro Go Live den
 - Úvodní projektová schůzka
 - Online na 1 Kick Off Meeting (1 hodina) s klientským týmem
 - Pravidelná týdenní projektová schůzka
 - Online (1 hodina) projektová příprava - hovor s klientským týmem
 - kontrola přípravy, problémů a dalších kroků s ohledem na všechny fáze projektu.
 - Workshop technického designu
 - Kontrola technické architektury a předpokladů na úrovni projektu
 - Požadavky na návrh sítě a osvědčené postupy pro volání v Teams
 - Základní přehled médií a toku hovorů pro scénář volání do veřejné telefonní sítě z Teams
 - Pokročilý návrh toku volání a požadavky na konfiguraci
- Enable Services - Povolení služeb Teams Phone
 - Definování portace/převedení dohodnutého číselného rozsahu od předchozího operátora
 - Podpora pro Go Live den přechodu a tranzice
 - V den Go Live bude NTT poskytovat technickou podporu s během pracovní doby
 - Konfigurace uživatele – NTT provede následující akce v klientovi Office 365 pro uživatele plánu volání
 - Přiřazení telefonního čísla a hlasových účtů uživatelů a služeb
 - Vytvoření a přiřazení zásad hlasového volání
 - případně konfigurace účtů Teams Rooms nebo Common Area Phone

2. Popis Cloudových komunikačních služeb

Níže uvedené Popisy služeb jsou součástí této Smlouvy a byly předloženy Klientovi jako samostatný dokument:

Název služby	Verze dokumentu	Datum	Předloženo (ANO/NE)
Standard Delivery Framework	Version 1.0	11/22	ANO
Cloud Voice for CX	Verze 1.1.1	12/22	ANO
Universal Calling Plans	Vydání 1.4.1	12/22	ANO

Klient potvrzuje, že souhlasí, že tyto dokumenty jsou pouze v anglickém jazyce a že jejich obsahu rozumí.

Příloha 3 Poplatky

1. Cena Implementačních prací a zapojení Cloudových komunikačních služeb (EUR)

Uvedené ceny jsou v EUR bez DPH.

Jednorázové poplatky EUR bez DPH				
Kod	Popis	Jednotek	Cena za jednotku	Celkem
DDPS-CLM-TransformationServices		1		

2. Poplatky za poskytování Cloudových komunikačních služeb

Měsíční Poplatky za poskytování Cloudových komunikačních služeb se skládají z minimálního měsíčního závazku a Poplatků za provolané minuty podle ceníku uvedeného níže.

Minimální měsíční závazek je vypočten na základě počtu uživatelů a úrovně poskytovaných služeb.

Pokud Klient navýší počet uživatelů nebo poptá další službu, bude cena navýšena o měsíční cenu za jednotku počínaje měsícem, kdy došlo k navýšení počtu uživatelů nebo změně služby.

Uvedené ceny jsou v EUR bez DPH za měsíc.

Kod	Popis	Jednotek	Cena za jednotku	Celkem za měsíc
Měsíční paušální poplatky EUR bez DPH				
Universal Calling Plans				
CP_DOMESTIC_PER_MINUTE_CZ	Calling Plan - Czech Republic - Domestic Per Minute			

MINIMÁLNÍ ZÁVAZEK KLIENTA

Částky, ke kterým se Klient zavazuje	
Minimální měsíční závazek (MC)	274 EUR
Odborné služby (jednorázově)	3 350 EUR

Cena za 1 minutu odchozího volání – EUR (nad rámec paušálních minut)									
Country	Landline	Mobile	Country	Landline	Mobile	Country	Landline	Mob	

Obecné podmínky účtování poplatků

- Všechny ceny jsou uvedeny bez daní, cel, příslušných poplatků a dalších příplatků, které se mohou na Služby vztahovat.
- Poplatky uvedené v této Smlouvě jsou Ceny pro Klienta výslovně sjednané s Klientem a odsouhlasené společností NTT. Na Služby, pro které neplatí Cena pro Klienta, se vztahují Standardní poplatky, které jsou k dispozici na vyžádání u obchodního zástupce společnosti NTT.
- Číslo Objednávky je pouze informativní; absence nebo nesprávné uvedení čísla Objednávky nezakládá právo Klienta zdržet platbu faktur.
- Všechny minimální měsíční závazky doplňují závazky odsouhlasené Klientem v existujících Smlouvách se společností NTT a lze jich dosáhnout kombinací poplatků za odběr služby nebo poplatků za provolané minuty. Poplatky za Odborné služby, Hardware, Daně jsou účtovány navíc k výši minimálního měsíčního závazku.
- Zahajovací období (Ramp Period) Klienta je období před úplným nasazením pracovišť a licencí, které je uvedeno ve specifikacích prací (SOW). Během tohoto období budou Klientovi účtovány vyšší z následujících částek: a) skutečné měsíční poplatky Klienta; nebo b) částka minimálního měsíčního závazku uvedená v Rozvrhu zahájení (Ramp Schedule). V případě, že není uvedeno žádné Zahajovací období, musí Klient dosáhnout svého minimálního měsíčního závazku do 120 dnů od podpisu tohoto Formuláře objednávky služby (SOF) oběma stranami.
- Doba trvání Smlouvy začíná, jakmile a) jsou zapojena všechna pracoviště a Služby uvedené v této Smlouvě a b) je plně splněn minimální měsíční závazek, pokud není v této příloze uvedeno jinak.
- Měsíční poplatky za Hlasové služby se začnou účtovat po zahájení poskytování služeb na platformě (platformách). Všechna předplatná jsou platná po dobu trvání této Smlouvy za sjednanou cenu.
- Za volání na tísňové linky v USA a Kanadě, u nichž nebyly poskytnuty doložené tísňové adresy, bude účtován jednorázový poplatek za ruční spojení.
- Tarify volání uváděné s hvězdičkou (*) označují zemi, která bude k dispozici v blízké budoucnosti s cenami, které se mohou změnit.
- Hlasovou službu pro čísla CX lze znovu získat po více obdobích s méně než 60 minutami používání.
- Odchozí hovory na speciální čísla a čísla se zvýšenou sazbou jsou zpoplatněny Standardními poplatky, přičemž jejich výše se může změnit.
- Odchozí hovory, na které se nevztahuje tarif volání (calling plan), budou účtovány po minutách podle ceníku odchozí cloudové komunikace.
- Počet žádostí o přenesení je omezen na jednu na jedno pracoviště. Další žádost o přenesení bude zpoplatněna poplatkem za další žádost o přenesení.
- Za žádosti o přenesení stornované méně než 5 dní před plánovaným termínem bude účtován storno poplatek.
- Přesměrování přenosu může být v případě potřeby zpoplatněno.
- Za žádost o přenesení podanou po pracovní době, pokud bude povolena, bude účtován příplatek.
- Při požadavku na přenesení méně než 50 uživatelů na jedno pracoviště bude účtován příplatek za přenesení malé dávky.
- Měsíční poplatky za licence Cisco budou fakturovány ode dne, kdy bude Klientovi oznámeno, že je jakákoli část služby připravena k poskytnutí v Řídícím centru Cisco (Cisco Control Hub). Počet licencí Webex nelze během Doby trvání smlouvy snížit.
- Měsíční poplatky za licence pro nahrávání hovorů (Call Recording) budou fakturovány po nasazení u Klienta. Počáteční Doba platnosti pro tyto služby začne běžet po nasazení. Počet Licencí nelze během Doby platnosti smlouvy se Klientem snížit.
- V případě Služeb podpory (Support Services) musí Klient udělit přístup ke svému účtu (tenant) Microsoft Teams divizi Cloud Communications společnosti NTT Ltd. podle definovaného rámce RBAC (Řízení přístupu na základě rolí), jak je popsáno v dokumentu Microsoft Teams Security Brief.
- Počet licencí Support Plus nesmí být během doby platnosti smlouvy s Klientem snížen.
- V případě, že: jakýkoli regulační orgán, zákonodárný orgán nebo soud vytvoří nebo uloží předpisy, zákony nebo jiná opatření týkající se zejména daní, úředních poplatků nebo jiných souvisejících státních poplatků vztahujících se na Služby a/nebo Produkty, může NTT odpovídajícím způsobem zvýšit Cenu pro Klienta. Pokud externí poskytovatel (včetně Partnerů) změní tarify, což má za následek výrazné zvýšení nákladů NTT na poskytování Služeb/Produktů, může NTT odpovídajícím způsobem zvýšit Ceny pro Klienta, přičemž toto zvýšení musí písemně oznámit nejméně třicet (30) dní předem. Klient však bude mít právo ukončit část plnění Služeb/prodej Produktů dotčených uvedeným zvýšením ke dni zavedení nových poplatků, a to bez jakékoli sankce, písemným oznámením NTT do třiceti (30) dnů ode dne obdržení písemného oznámení od NTT. Toto ukončení bude účinné ke dni zavedení nového ceníku.
- Paušální poplatek za Odbornou službu a Poplatky za zřízení budou fakturovány ve výši 100 % po podpisu této Smlouvy.
- Množství nastavení na Uživatele, které je vyšší než množství uvedené v této Smlouvě, bude na konci nasazení účtováno na základě sazeb na uživatele uvedených této Smlouvě.
- Uvedené Poplatky za čas a materiál vycházejí z předpokládané doby na dokončení těchto položek. Tento odhad vychází ze situace u typického Klienta, přičemž skutečné využití se může lišit v závislosti na konkrétním pracovišti a požadavcích Klienta. Poplatky budou fakturovány na základě měsíčního využití fakturovaných zdrojů ve výši denních Poplatků uvedených v této Smlouvě.

- Veškeré Poplatky za implementační a Odborné služby jsou uvedeny bez příslušných cestovních výdajů a hotových výdajů.
- Odborné služby předpokládají, že Klient dodrží požadavky uvedené v této Smlouvě. Klientovi mohou být účtovány další Poplatky, pokud Klient:
 - poskytne nepřesné údaje;
 - opakovaně ruší naplánované schůzky nebo se neúčastní naplánovaných schůzek;
 - požaduje provedení práce mimo standardní místní pracovní dobu od pondělí do pátku od 7:00 do 19:00;
 - nemůže poskytnout požadované správcovské účty (*administration accounts*) a
 - požaduje změnu technické specifikace uvedené v této Smlouvě.

3. Poplatky za Servisní služby

Servisní modul	Roční cena bez DPH v Kč
UPTIME MACD (2 MD/rok)	36 800,-
CELKEM	36 800,-

Poplatky za Servisní služby pokrývají rozsah Servisních služeb dle Smlouvy a nezahrnují náklady na následující položky, které budou účtovány zvlášť a zaplacený Klientem zvlášť:

- služby, které bude třeba provést z důvodů nehody, nesprávného použití, chyby nebo zanedbání ze strany Klienta nebo třetí osoby;
- služby, které bude třeba provést v důsledku vnějších příčin, např. porucha veřejné telekomunikační sítě, chybná manipulace, vandalismus nebo příčiny jiné než běžné použití, a nebo z důvodu Události vyšší moci.

Příloha 4 Zvláštní smluvní podmínky: Cloudové komunikační služby

Zvláštní smluvní podmínky uvedené v této Příloze se vztahují na poskytování Cloudových komunikačních služeb jak jsou v této smlouvě definovány.

1 Definice

- 1.1 Pojmy s velkým počátečním písmenem použité, ale nedefinované v těchto Zvláštních podmínkách, mají stejný význam, jaký je jinak uveden ve Smlouvě.
- 1.2 Jako doplňující nebo změněné definované pojmy v těchto Zvláštních smluvních podmínkách (nebo jsou použity v příslušné Objedávce):

Obsahem se rozumí:

- (a) obsah rozhovorů, digitálních událostí, zvukových, webových nebo videokonferencí jakéhokoliv druhu a na jakémkoli médiu, které Uživatelé sdílejí, přenášejí, nahrávají nebo stahují v souvislosti s používáním Služeb;
- (b) jakékoli médium poskytnuté Uživatelem k provádění Služeb; nebo
- (c) případně všechny připojené elektronické dokumenty bez ohledu na jejich formát.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Obsah spadá do definice Podkladů **Klienta**, jak je tento pojem definován ve Smlouvě.

Partnerem se rozumí:

- (a) pokud jde o Produkty, OEM nebo jiný distributor, který dodává Produkty objednané prostřednictvím společnosti NTT; a
- (b) pokud jde o Služby, jakýkoli externí poskytovatel Služeb partnerů.

Podklady partnera se rozumí Služby partnera a veškerá Dokumentace, software, data, informace nebo jiné podklady Partnera s nimi spojené. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Podklady partnera se nepovažují za Podklady NTT, jak je tento pojem definován ve Smlouvě.

Službami partnera se rozumí Služby třetí osoby, které společnost NTT dále prodává jako službu v rámci příslušné Objedávky a které spolu s dalšími souvisejícími Podklady partnera podléhají platným Podmínkám partnera.

Podmínky partnera mají konkrétní význam uvedený v bodě 8.3 níže a pro účely výkladu se považují za synonymum pojmu „**Podmínky třetích osob**“, jak je obecněji používán ve Smlouvě.

Zástupci NTT jsou statutární orgány, manažeři, zaměstnanci, dodavatelé a další zástupci společnosti NTT.

Softwarem NTT se rozumí software vlastněný společností NTT nebo k němuž NTT vykonává majetková práva a zpřístupněný Klientovi pro jeho použití v souvislosti s příslušnou Službou, vždy v souladu s podmínkami Smlouvy.

Uživatelem se rozumí jakákoli osoba, které Klient povolí používat jakékoli Produkty nebo Služby, včetně:

- (a) správce účtu Klienta;
- (b) jakákoli osoba nebo videokonferenční systém umístěný v jednací místnosti, který je držitelem účtu v souvislosti se Službami (dále jen „**Moderátor**“); a
- (c) jakákoli osoba, která se účastní konference nebo digitální události v souvislosti se Službami (dále jen „**Účastník**“).

2 Poskytování Produktů a Služeb

- 2.1 V souladu s podmínkami Smlouvy (včetně těchto Zvláštních smluvních podmínek) společnost NTT poskytne:
- (a) Produkty podle množství a popisu uvedeného ve Smlouvě a
 - (b) Služby v souladu s příslušným Popisem služby, který je součástí Smlouvy nebo je do ní začleněn odkazem.

3 Povinnosti Klienta

- 3.1 Klient je povinen:
- (a) zajistit, aby jeho vlastní systémy a zařízení splňovaly technické požadavky (oznámené společností NTT) nezbytné pro používání Produktů a Služeb;
 - (b) udržovat a používat Produkty a Služby;

- (i) pouze k určenému účelu; a
- (ii) vždy v souladu s příslušnou Dokumentací a případnými dalšími pokyny společnosti NTT nebo Partnera;
- (c) zavést přísná interní pravidla správy hesel, včetně (minimálně) zachování důvěrnosti všech přístupových čísel, hesel a osobních identifikačních čísel používaných v souvislosti s Produkty a Službami, aby bylo zabráněno neoprávněnému přístupu k nim a aby byla obecně zajištěna ochrana těchto informací;
- (d) chránit se před rizikem ztráty dat, souborů a programů souvisejících s Produkty a Službami nebo používaných v souvislosti s nimi pravidelným zálohováním a používáním pravidelně aktualizovaného antivirového softwaru; a
- (e) v souvislosti s Produkty
 - (i) zdržet se oprav, úprav nebo modifikací Produktů nebo zadávání prací na Produktech třetím osobám bez výslovného souhlasu společnosti NTT nebo Partnera a
 - (ii) spolupracovat během procesu odstraňování problémů v souvislosti s jakýmkoliv Produkty tím, že provede testy a implementuje postupy odstraňování problémů požadované společností NTT nebo obsažené v pokynech Partnera a v případě potřeby umožní společnosti NTT implementovat postupy odstraňování problémů na dálku; a
- (f) v souvislosti se Službami:
 - (i) zajistit, aby všichni Uživatelé dodržovali zásady používání služby, které jsou k dispozici na adrese <http://terms.arkadin.com/Services-Use-Policy.pdf> (nebo jiné případné nástupnické adrese URL oznámené společností NTT) (dále jen „Zásady přijatelného používání“ nebo „AUP“), které jsou součástí této Smlouvy formou odkazu; a
 - (ii) neprovádět testy narušení (*intrusion tests*) (nebo nepověřit jinou osobu jejich provedením), ani se nepokoušet o odepření služby v souvislosti se Službami bez předchozího písemného souhlasu společnosti NTT.

3.2 Klient nese výhradní odpovědnost za jakékoli služby nebo software, které nejsou poskytovány společností NTT nebo Zástupci NTT a které jsou integrovány do Produktů nebo Služeb nebo jsou používány v kombinaci s nimi. Společnost NTT nenese žádnou odpovědnost ani závazky vyplývající zcela nebo zčásti z integrace externího softwaru nebo služeb, které nebyly poskytnuty společností NTT nebo Zástupcem NTT na základě této Smlouvy.

3.3 Klient bere na vědomí, že používání Produktů Klientem a poskytování Služeb závisí na:

- (a) spolehlivosti, dostupnosti a kontinuitě spojení s třetími osobami, které jsou mimo kontrolu společnosti NTT nebo Zástupce NTT (včetně telekomunikačních operátorů, veřejného internetu a zařízení Klienta) a
- (b) přesnosti a integrity informací sdělených Klientem.

Společnost NTT nenese odpovědnost za jakékoli přerušení nebo zpoždění, které je mimo její kontrolu.

4 Prodej, dodání a instalace Produktů

Vlastnické právo a přechod nebezpečí škody

4.1 Vlastnické právo k Produktům přechází na Klienta až po úplném zaplacení všech Poplatků souvisejících s Produkty uvedených v této Smlouvě. Veškerý software zabudovaný do Produktů zůstává výhradním vlastnictvím příslušného poskytovatele licence.

4.2 Nebezpečí škody na věci spojené s Produkty přechází na Klienta v okamžiku, kdy jsou Produkty dodány Klientovi. Klient se proto zavazuje uzavřít pojistnou smlouvu pokrývající jeho rizika občanskoprávní odpovědnosti, mimo jiné včetně jakékoli ztráty nebo škody (následné či nikoli), ať již hmotné, nehmotné nebo tělesné újmy, která může vzniknout v důsledku Produktů, a rizika ztráty, krádeže, poškození nebo zničení vztahující se na dodané, ale nezaplacené Produkty. Klient se rovněž zavazuje platit příslušné pojistné až do úplného zaplacení ceny za Produkty. Pokud nastane jedna z výše uvedených událostí, pojistné plnění automaticky připadne společnosti NTT a bude odečteno od zbývajících částí ceny. Dokud nebudou uhrazeny všechny dlužné částky společnosti NTT, musí být Produkty zapsány v evidenci Klienta jako majetek společnosti NTT.

4.3 Pokud Klient obdrží oznámení o zabavení Produktů předtím, než na něj přejde vlastnické právo k Produktům, je povinen neprodleně:

- (a) informovat společnost NTT, která následně podnikne kroky nezbytné k opětovnému získání Produktů; a
- (b) písemně informovat příslušné třetí osoby o tom, že společnost NTT je vlastníkem Produktů.

- 4.4 Pokud Klient neuhradí všechny příslušné Poplatky za Produkty do data splatnosti, je společnost NTT oprávněna požadovat rychlé vrácení Produktů Klientem na adresu uvedenou společností NTT, a to na náklady a riziko Klienta.

Přístup do prostor

- 4.5 Klient umožní společnosti NTT a jejím zaměstnancům a zástupcům přístup do prostor Klienta v rozsahu nezbytném pro řádné dodání a případnou instalaci Produktů.

Dodání

- 4.6 Produkty budou Klientovi zaslány v originálním balení Partnera na adresu uvedenou v Objedávce. Při doručení dojde pouze v běžné pracovní době a jakýkoli požadavek na doručení mimo pracovní dobu bude zpoplatněn. Dodací lhůty jsou pouze přibližné, pokud se společnost NTT a Klient nedohodnou jinak.
- 4.7 Pokud Klient zpozdí nebo znemožní dodání Produktů, může společnost NTT účtovat další přiměřené poplatky na pokrytí všech nákladů, které společnosti NTT v důsledku toho vzniknou.

Převzetí

- 4.8 Produkty se považují za převzaté, když Klient podepíše dodací list v místě dodání.
- 4.9 Klient se zavazuje zkontrolovat stav Produktů před podpisem dodacího listu, aby mohl v případě poškození při přepravě uplatnit reklamaci u dopravce. V případě zjištění škody se Klient zavazuje oznámit podrobné výhrady dopravci a neprodleně informovat společnost NTT.
- 4.10 Pokud Klient převezme dodávku, aniž by na přepravních dokladech vyznačil jakékoli podrobné výhrady, má se za to, že Produkty odpovídají Smlouvě a jsou v dobrém stavu. Pokud se následně zjistí poškození, společnost NTT nemůže nést odpovědnost za toto poškození a Produkty budou považovány za přepravované na vlastní riziko Klienta.

Instalace

- 4.11 Pokud je společnost NTT pověřena instalací Produktů v prostorách Klienta, jsou společnost NTT nebo její zaměstnanci a zástupci povinni:
- (a) dodržovat pravidla pro pracoviště, která jim byla poskytnuta před zahájením prací na místě;
 - (b) otestovat Produkty, aby zkontrolovali, zda odpovídají Smlouvě; a
 - (c) po dokončení instalace zanechat prostory čisté a uklizené.

Zrušení

- 4.12 Pokud jde o jakoukoli dodávku Produktů, které jsou součástí plnění Smlouvy, společnost NTT nepřijme žádost o zrušení, pokud již byly příslušné Produkty společností NTT (případně příslušným Partnerem nebo distributorem) odeslány. Pokud je žádost o zrušení přijata před odesláním příslušných Produktů, může společnost NTT (podle svého uvážení) takové zrušení přijmout za podmínky, že Klient uhradí storno poplatky, které mohou zahrnovat zejména náklady na zpracování a vyřízení objednávky a náklady na vrácení Produktů.

5 Záruky Partnerů na Produkty; prostředky nápravy

- 5.1 SPOLEČNOST NTT VYSTUPUJE JAKO PRODEJCE PRODUKTŮ. V TOMTO POSTAVENÍ SPOLEČNOST NTT NEPOSKYTUJE NA PRODUKTY ŽÁDNOU SMLUVNÍ ZÁRUKU KROMĚ PŘÍPADNÝCH ZÁKONNÝCH ZÁRUK STANOVENÝCH PLATNÝMI PRÁVNÍMI PŘEDPISY. NA PRODUKTY PRODÁVANÉ SPOLEČNOSTÍ NTT SE VZTAHUJE ZÁRUKA ZA PODMÍNEK STANOVENÝCH PARTNEREM, KTERÉ JSOU VYMAHATELNÉ POUZE VŮČI PARTNEROVI. POKUD PARTNER ZANIKNE (ZEJMÉNA POKUD PŘESTANE PODNIKAT, JE ZRUŠEN NEBO JE PROTI NĚMU ZAHÁJENO INSOLVENČNÍ ŘÍZENÍ), NEMŮŽE SPOLEČNOST NTT NÉST ODPOVĚDNOST ZA PRODUKTY NA ZÁKLADĚ ZÁRUKY PARTNERA (S VÝJIMKOU PŘÍPADŮ, KDY PLATNÉ PRÁVNÍ PŘEDPISY VYŽADUJÍ JINAK).
- 5.2 Pokud Klient zjistí závadu na Produktech během doby platnosti záruky Partnera, musí nejprve kontaktovat společnost NTT a poté vrátit vadné Produkty v původním obalu na adresu poskytnutou společností NTT, a to na náklady a riziko Klienta, pokud Partner nezavedl jiný zvláštní postup a nesdělil jej Klientovi. Pokud se na příčinu závady vztahuje záruka Partnera, bude Produkt vyměněn nebo opraven v souladu se záručními podmínkami Partnera. Pokud nebude zjištěna žádná závada nebo pokud se na příčinu závady nebude vztahovat záruka Partnera, společnost NTT vrátí Produkty Klientovi a naúčtuje mu vzniklé náklady na dopravu.

6 Obsah

- 6.1 Klient výslovně zmocňuje společnost NTT, aby výhradně za účelem poskytování Služeb:

- (a) zajišťovala hosting a nahrávala Obsah a kopírovala tento Obsah na záložní servery, pokud s Klient (nebo kterýkoli Uživatel) zvolí možnost nahrávání nebo ukládání (pokud je v souvislosti s konkrétní Službou k dispozici);
- (b) ukládala Obsah do mezipaměti během konferencí v případě služeb webových konferencí a
- (c) zobrazovala a předávala Obsah Uživatelům na základě pokynů Klienta.

6.2 Klient je výhradně odpovědný za stanovení obsahu a vhodnosti veškerého Obsahu a za zajištění toho aby měl Klient potřebná práva, oprávnění a licence k udělení oprávnění společnosti NTT uvedeného v bodě 6.1 výše a k jinému použití Služeb v souvislosti s takovým Obsahem.

7 Software NTT

7.1 Po Dobu trvání Smlouvy uděluje společnost NTT Klientovi a jeho oprávněným Uživatelům omezenou osobní, nevýhradní, nepřevoditelnou a neprenosnou licenci k užívání Software NTT jako nedílnou součást Služeb, a to v souladu s podmínkami případných licenčních podmínek (pokud je to relevantní) typu free source nebo open source.

7.2 V souvislosti se Softwarem NTT Klient nebude činit následující (a zajistí, aby tak nečinili ani jeho Uživatelé):

- (a) pokoušet se získat přístup ke zdrojovým kódům Softwaru NTT nebo je kopírovat;
- (b) používat Software NTT k jiným účelům, než je využívání Služeb, jak je uvedeno ve Smlouvě;
- (c) vytvářet kopie Softwaru NTT k jiným účelům, které by přímo nesouvisely se Službami, nebo vytvářet větší počet kopií Softwaru NTT, než je povoleno podle Platných právních předpisů;
- (d) upravovat, překládat, přizpůsobovat, zpětně analyzovat, dekompileovat, rozebírat (s výjimkou případů, kdy je to výslovně povoleno Platnými právními předpisy) Software NTT nebo začleňovat Software NTT do jiného softwaru nebo vytvářet odvozená díla založená na Softwaru NTT;
- (e) dále prodávat, pronajímat nebo komerčně využívat Software NTT, ani postoupit nebo poskytnout Software NTT nebo licenční podmínky jakékoli třetí osobě;
- (f) používat Dokumentaci spojenou se Softwarem NTT k jinému účelu, než který je nezbytně nutný k tomu, aby Klient mohl tento software používat a získat zamýšlený užitek ze Služeb;
- (g) odstranit jakékoli upozornění nebo štítek na Softwaru NTT; nebo
- (h) vyvážet, reexportovat, protiprávně si přivlastnit nebo zveřejňovat jakoukoli část Softwaru NTT nebo jakékoli technické informace s ním související, a to přímo nebo nepřímo, v rozporu s Platnými právními předpisy.

8 Dodržování Podmínek partnera

Produkty

8.1 V souladu s požadavkem odstavce 3.1 písm. b) výše musí Klient prostudovat a dodržovat Dokumentaci vztahující se k Produktům (kterou lze nalézt v originálním balení nebo je jinak k dispozici na vyžádání), jejíž podmínky Klient výslovně bere na vědomí a přijímá je svým převzetím a užíváním Produktů.

8.2 V případě, že je v Produktech zabudován jakýkoli software, musí Klient dodržovat podmínky licenční smlouvy koncového uživatele platné pro takový software (která se nachází v originálním obalu softwaru (nebo je v něm začleněna) nebo je jinak k dispozici na vyžádání), jejíž podmínky Klient výslovně bere na vědomí a přijímá je svým převzetím a užíváním Produktů.

Služby partnera

8.3 Pokud jsou některé Služby uvedené ve Smlouvě Službami partnera, vztahují se na tyto Služby partnera dodatečné podmínky požadované příslušným Partnerem (dále jen „**Podmínky partnera**“), jak je dále uvedeno v doplňkových podmínkách:

- (a) bod 1 části A.2 těchto Zvláštních smluvních podmínek (pro zadávání zakázek a použití v souvislosti se Službami digitálních událostí (Digital Event Services)) a
- (b) celá část B těchto Zvláštních smluvních podmínek.

8.4 Klient bude (vždy) dodržovat všechny příslušné Podmínky partnera, pokud se na něj vztahují. V případě jakéhokoli rozporu mezi Podmínkami partnera a jakoukoli jinou podmínkou Smlouvy mají pro Služby partnera Podmínky partnera přednost. Klient je povinen neprodleně informovat společnost NTT o jakémkoli skutečném nebo domnělém porušení těchto Podmínek partnera a dále se zavazuje poskytnout společnosti NTT přiměřenou součinnost za účelem ochrany práv společnosti NTT nebo příslušného Partnera v souvislosti se Službami partnera.

- 8.5 Klient zbaví společnost NTT a Zástupce NTT odpovědnosti a odškodní je v souvislosti s jakýmko nárokem vzneseným Partnerem nebo jeho jménem (ať už se jedná o právní nárok, smluvní odškodněr nebo jiný nárok), který vznikne v důsledku toho, že Klient (nebo jeho Uživatelé) užívá:
- (a) Produkty (včetně veškerého do nich zabudovaného softwaru) způsobem, který je v rozporu oprávněními nebo pokyny uvedenými v příslušné Dokumentaci nebo licenční smlouvě koncovéh uživatele; nebo
 - (b) Služby partnera způsobem, který představuje porušení (nebo údajné porušení) Podmínel partnera.

Pro vyloučení pochybností platí, že obecná omezení odpovědnosti uvedená ve Smlouvě se nevztahuj na povinnosti Klienta podle tohoto bodu 8.5.

- 8.6 SPOLEČNOST NTT VYSTUPUJE JAKO PRODEJCE SLUŽEB PARTNERA. V TOMTO POSTAVEN SPOLEČNOST NTT NEPOSKYTUJE NA SLUŽBY PARTNERA ŽÁDNOU SMLUVNÍ ZÁRUKU KROMÍ PŘÍPADNÝCH ZÁRUK POŽADOVANÝCH PLATNÝMI PRÁVNÍMI PŘEDPISY. VEŠKERÉ ZÁRUKY NEBO ZÁVAZKY ODŠKODNĚNÍ VZTAHUJÍCÍ SE NA SLUŽBY PARTNERA SE ŘÍDÍ VÝHRADNĚ PODMÍNKAMI PARTNERA A BUDOU VYMAHATELNÉ POUZE VŮČI PARTNEROVI. V SOULADU S VÝŠE UVEDENÝM SE JAKÁKOLI ZÁRUKA NEBO ZÁVAZEK K ODŠKODNĚNÍ SPOLEČNOSTI NTT VE SMLOUVĚ V SOUVISLOSTI SE SLUŽBAMI VÝSLOVNĚ VYKLÁDAJÍ TAK, ŽE VYLUČUJÍ SLUŽBY PARTNERA.

9 Doplnkové podmínky poskytování služeb

- 9.1 Kromě bodů 1 až 12 těchto Zvláštních smluvních podmínek se na každou Objednávku na poskytování a využívání následujících Služeb vztahují doplňkové podmínky uvedené v části A:

1.1	Část A.1	1.2	Odborné služby
1.3	Část A.2	1.4	Služby digitálních událostí
1.5	Část A.3	1.6	Cloudové hlasové služby

10 Údržba

- 10.1 Společnost NTT si vyhrazuje právo pozastavit poskytování Služeb podle potřeby za účelem provedení plánované nebo havarijní údržby, přičemž tyto operace mohou být blíže popsány v příslušném Popisu služby. Společnost NTT nenese odpovědnost za žádné škody nebo komplikace, které Klientovi vzniknou v důsledku oprávněného uplatnění práv společnosti NTT na pozastavení poskytování Služeb podle tohoto bodu, a Poplatky nebudou během období údržby pozastaveny.

11 Změny a aktualizace služeb

Potíže způsobené změnou okolností

- 11.1 Společnost NTT může na základě písemného oznámení Klientovi změnit tyto Zvláštní smluvní podmínky nebo Služby (a související Popis služby):

- (a) v rozsahu požadovaném Platnými právními předpisy; nebo
- (b) pokud jakákoli změna mimo kontrolu společnosti NTT způsobí, že plnění povinností společnosti NTT bude nadměrně obtížné;

(společně dále jen „Potíže způsobené změnou okolností“).

- 11.2 V případě, že Potíže způsobené změnou okolností mají podstatně nepříznivý vliv na poskytování příslušných Služeb ze strany společnosti NTT nebo na odběr či využívání příslušných Služeb ze strany Klienta, pak společnost NTT a Klient v dobré víře projednají a dohodnou nezbytné úpravy nebo změny tak, aby byla zachována schopnost společnosti NTT plnit své závazky. Pokud nedojde k dohodě v přiměřené lhůtě, která nesmí být delší než 30 dnů ode dne, kdy byl Klient informován o Potížích způsobených změnou okolností, má společnost NTT právo ukončit příslušnou Smlouvu nebo její dotčenou část písemným oznámením Klientovi s výpovědní lhůtou 60 dnů, a to bez jakékoli náhrady škody, odpovědnosti nebo povinnosti odškodnění.

12 Další podmínky

Hodnocení

- 12.1 Společnost NTT může Klienta vyzvat k vyzkoušení beta verzí Služeb. Je možné, že Klient bude muset souhlasit s dalšími podmínkami pro Služby verze beta. Služby verze beta jsou poskytovány pro účely hodnocení a zřejmé vazby a nelze je používat v produkčním prostředí. Klient bere na vědomí, že beta

verze Služeb nejsou obecně uvolňovány, a proto nejsou podporovány a mohou obsahovat nedostatky nebo chyby. Klient přijímá Služby beta verze „TAK, JAK JSOU“ („AS-IS“), bez jakékoli záruky, a společnost NTT a její Partneři nebudou považováni za odpovědné za jakékoli problémy nebo důsledky spojené s používáním Služeb beta verze Klientem. Služby verze beta nemusí být nikdy všeobecně dostupné a společnost NTT může Služby verze beta podle vlastního uvážení kdykoli ukončit a odstranit jakýkoli Obsah nebo Podklady Klienta ve Službách verze beta bez odpovědnosti vůči Klientovi.

Dodržování vývozních předpisů

- 12.2 Každá strana bude dodržovat zákony a předpisy Spojených států amerických a dalších zemí o kontrole dovozu a vývozu, které se na ni vztahují. Klient bere na vědomí, že Produkty a Služby, včetně softwaru který je do nich začleněn nebo se v souvislosti s nimi používá (dále jen „**Související software**“), mohou obsahovat Komerční počítačový software podle Federálních akvizičních předpisů, které mohou být doplněny federálními vládními agenturami, a jsou poskytovány pouze na základě ustanovení Federálních akvizičních předpisů o omezených právech, které se vztahují na komerční počítačový software vyvinutý na soukromé náklady a není veřejně dostupný, a že Produkty, Služby, Související software a Dokumentace proto podléhají předpisům USA o správě vývozu (U.S. Export Administration). Klient odpovídá za to, že jeho právo dovážet, vyvážet nebo používat Produkty, Služby, Související software a Dokumentaci je v souladu se zákony a předpisy platnými pro Klienta a jeho odvětví a podnikání, včetně EAR. Aniž by tím bylo omezeno výše uvedené, společnost NTT a Klient každý ze sebe prohlašují, že:

- (a) se nenachází v žádné zemi, která podléhá vývozním omezením nebo zákazům USA;
- (b) nejsou na žádném vládním seznamu osob nebo subjektů s omezeným přístupem, včetně seznamu subjektů (Entity List), seznamu osob se zamezeným přístupem (Denied Persons List) nebo seznamu neověřených osob (Unverified List) amerického ministerstva obchodu (Commerce Department), seznamu osob se zvláštním určením a seznamu blokováných osob amerického ministerstva financí (Treasury Department Specially Designated Nationals and Blocked Persons List) a seznamu vyloučených subjektů amerického ministerstva zahraničí (State Department Debarred Parties List) a
- (c) jim nebyla zakázána účast na vývozních transakcích z nebo do USA ze strany jakékoli federální agentury vlády USA.

Odpadní elektrická a elektronická zařízení

- 12.3 Veškerá elektrická a elektronická zařízení („EEZ“) prodaná Klientovi na základě Smlouvy jsou klasifikována jako EEZ pro profesionální použití podle všech Platných právních předpisů, včetně směrnice 2012/19/EU o odpadních elektrických a elektronických zařízeních („OEEZ“).
- 12.4 Prostřednictvím systému sběru spravovaného společností pro nakládání s odpady společnost NTT zajišťuje a financuje sběr a selektivní zpracování profesionálních OEEZ uvedených na trh po 13. srpnu 2005 nebo nahrazených rovnocenným zařízením nebo zařízením se stejnou funkcí.
- 12.5 Klient se zavazuje, že po skončení životnosti EEZ bude kontaktovat společnost NTT a získá informace o dostupných řešeních sběru a zpracování OEEZ prodaných na základě Smlouvy.
- 12.6 Pokud se Klient rozhodne zpracovat OEEZ přímo, souhlasí s tím, že tak učiní na vlastní náklady, a zbavuje společnost NTT veškeré odpovědnosti v případě, že odpad bude zlikvidován nesprávným způsobem. V takovém případě Klient splní povinnosti vyplývající ze směrnice 2012/19/EU, která ukládá ekologicky šetrné nakládání s OEEZ.
- 12.7 Klient se zavazuje předat tyto informace každému dalšímu kupujícímu EEZ spolu s doklady o sledování nakládání s EEZ po skončení jejich životnosti, které dodá společnost NTT nebo její firma pro nakládání s odpady.

ČÁST A: Doplnkové podmínky poskytování služeb

A.1 Odborné služby

Tyto smluvní podmínky se spolu se všemi ostatními příslušnými a platnými podmínkami Smlouvy vztahují na poskytování Odborných služeb cloudové komunikace, které budou (v příslušných případech) poskytovány v souladu s podrobnostmi a rozsahem stanovenými ve Smlouvě (dále jen „**Odborné služby**“, které jsou součástí Služeb, jak je tento pojem používán v této části A.1 a obecněji ve všech ostatních příslušných a platných podmínkách Smlouvy).

- 1.1 Zaměstnanci každé ze stran určení k plnění Smlouvy zůstanou po celou dobu pod výhradní pravomocí vedením a dohledem svého zaměstnavatele. Každá ze stran se zavazuje plnit své zákonné a regulační povinnosti v oblasti personálního řízení.
- 1.2 Společnost NTT může podle vlastního uvážení nahradit jakéhokoli zaměstnance nebo zástupce podílejícího se na poskytování Služeb za předpokladu, že náhradní pracovník má stejnou úroveň dovedností jako jeho předchůdce.
- 1.3 Pokud Služby vyžadují spolupráci nebo koordinaci pracovníků Klienta s pracovníky společnosti NTT Klient bere na vědomí, že nepřidělení pracovníků s dovednostmi odpovídajícími jejich roli v souvislosti s takovou prací může nepříznivě ovlivnit schopnost společnosti NTT poskytovat Služby.

Povinnosti Klienta

- 1.4 Klient je povinen:
- (a) určit jedinou kontaktní osobu s dostatečnou a přiměřenou úrovní technických znalostí, která ji umožní koordinovat činnost se společností NTT podle potřeby za účelem usnadnění poskytování těchto Služeb společností NTT a iniciovat jakékoli změny nebo aktualizace potřebné pro řádné splnění Smlouvy, a pokud má být tato klíčová kontaktní osoba kdykoli během Doby trvání Smlouvy nahrazena, Klient to společnosti NTT předem písemně oznámí;
 - (b) řádně plnit své smlouvy se všemi externími subjekty a za řádnou koordinaci svých zaměstnanců kteří pracují souběžně se společností NTT;
 - (c) zajistit nebo ověřit přesnost a úplnost veškerých údajů, materiálů a dalších informací poskytnutých Klientem společností NTT v souvislosti se Službami nebo při jejich poskytování (příčemž společnost NTT se může při poskytování Služeb spolehnout na přesnost nebo úplnost těchto údajů, podkladů nebo informací bez jakéhokoli nezávislého šetření nebo ověřování);
 - (d) splnit síťové předpoklady stanovené společností NTT (nebo případně předpokladů vlastních poskytovatelů síťových služeb Klienta). Pokud dojde ke změně Služeb z důvodu nedodržení těchto předpokladů ze strany Klienta, bude Klient odpovědný za provedení nezbytných prací ke stabilizaci Služeb (a v rozsahu, v jakém musí společnost NTT vynaložit jakékoli související náklady spojené s tímto nedodržením, budou tyto náklady účtovány Klientovi jako Poplatky za čas a materiál);
 - (e) vynaložit přiměřené úsilí k tomu, aby používal jakýkoli nástroj pro spolupráci, který mu společnost NTT poskytne pro účely řízení projektu poskytování Služeb;
 - (f) poskytnout přiměřenou součinnost NTT, pokud budou Služby poskytovány v jiné zemi, než ve které sídlí společnost NTT, při vyřizování formalit týkajících se dokumentů, které potřebují její zaměstnanci nebo zástupci, aby mohli vstoupit do příslušné země nebo území, vykonávat v nich práci a opustit je; a
 - (g) v případě, že budou Služby poskytovány v prostorách Klienta:
 - (i) poskytnout veškeré vybavení zaměstnancům nebo zástupcům společnosti NTT potřebné k poskytování Služeb způsobem, jaký je popsán ve Smlouvě;
 - (ii) umožnit přístup zaměstnancům nebo zástupcům společnosti NTT k místu plnění a k informacím Klienta, které jsou nezbytné pro poskytování Služeb;
 - (iii) poskytnout veškerou dokumentaci společnosti NTT o pravidlech bezpečnosti a ochrany zdraví při práci platných v místě plnění před zahájením prací na místě a
 - (iv) zodpovědět veškeré otázky potřebné k poskytování Služeb.
- 1.5 Společnost NTT bude při poskytování Služeb poskytovat doporučení a rady, ale veškerá rozhodnutí o realizaci těchto rad a doporučení bude činit Klient a bude za ně nést výhradní odpovědnost.

Povinnosti společnosti NTT

- 1.6 Společnost NTT je povinna:
- (a) se v dobré víře snažit dodržet jakýkoli předběžný harmonogram postupu nebo termíny stanovené ve Smlouvě, přičemž Klient bere na vědomí, že plnění společnosti NTT je závislé na včasném a účinném plnění povinností a závazků Klienta a na včasných rozhodnutích a schvalování Klienta v souvislosti se Službami; a
 - (b) zajistit v případě, že budou Služby poskytovány v prostorách Klienta, aby její zaměstnanci a zástupci:
 - (i) udržovali v místě poskytování Služeb čistotu a pořádek;
 - (ii) zachovávali přiměřenou úroveň péče, aby nedošlo k poškození nebo škodě na pracovišti;
 - (iii) nepoužívali pracoviště k žádným nezákonným účelům a
 - (iv) jednali v souladu s platnými pravidly a postupy na pracovišti, včetně postupů osobní bezpečnosti na pracovišti, které budou společnosti NTT předem poskytnuty, pokud toto

dodržování nemá nepříznivý vliv na pracovní podmínky zaměstnanců nebo zástupců neb jejich osobní bezpečnost.

- 1.7 Zaměstnanci a zástupci společnosti NTT budou Služby poskytovat na odpovědnost společnosti NTT , ve standardních pracovních dnech a hodinách společnosti NTT. Společnost NTT bude Klienta n požádání informovat o příslušné pracovní době a dnech.
- 2 **Převzetí plnění**
 - 2.1 **Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, platí pro převzetí plnění následující postupy:**
 - (a) Klient bude mít na posouzení a převzetí lhůtu 10 pracovních dnů od data obdržení každého Dohodnutého plnění nebo Služby (dále jen „**Lhůta pro převzetí**“).
 - (b) Pokud Klient zjistí vady Dohodnutého plnění nebo Služeb, je povinen uplatnit výhrady během Lhůty pro převzetí a písemně oznámit společnosti NTT tyto výhrady s vysvětlením důvodů, které mu brání v převzetí Dohodnutého plnění nebo Služby. Po obdržení takového písemného oznámení společnost NTT přezkoumá uvedené důvody a znovu poskytne Dohodnuté plnění nebo Službu k novému posouzení v souladu se stejným postupem převzetí popsaným výše.
 - (c) Nebudou-li během Lhůty pro převzetí společnosti NTT oznámeny žádné zjištěné vady, má se za to, že Klient převzal Dohodnuté plnění nebo Služby „tak, jak jsou“, bez jakýchkoli výhrad.
 - 2.2 Dokud Klient řádně nepřevzme Služby nebo jakékoli Dohodnuté plnění v souladu s výše popsaným postupem převzetí (nebo jiným postupem stanoveným ve Smlouvě), bere Klient na vědomí, že Služby a jakékoli takové Dohodnuté plnění jsou poskytovány „tak, jak jsou“ a bez jakékoli konkrétní dohody c úrovni služeb (SLA) nebo podpory.
- 3 **Práva duševního vlastnictví k Dohodnutému plnění**
 - 3.1 Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, veškerá Práva duševního vlastnictví v souvislosti se Službami a v souvislosti s jakýmkoli Dohodnutým plněním (včetně jakéhokoli vylepšení nebo úpravy již existujícího hardwaru nebo softwaru) jsou majetkem společnosti NTT nebo případně jejich poskytovatelů licencí.
 - 3.2 Po obdržení platby v plné výši poskytuje společnost NTT Klientovi nevýhradní, osobní a nepřevoditelnou licenci k užívání Dohodnutého plnění v takovém rozsahu, který je nezbytný k tomu aby Klient mohl mít z Dohodnutého plnění prospěch a přiměřeně je využívat pro své interní obchodní účely.
 - 3.3 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že žádné ustanovení Smlouvy neomezuje právo nebo možnost společnosti NTT používat, opětovně používat, vyvíjet, upravovat, vylepšovat nebo uvádět na trh jakákoli Práva duševního vlastnictví obsažená v jakýchkoli Dohodnutých plněních nebo jinak vytvořená při poskytování Služeb.
- 4 **Poplatky a náklady**
 - 4.1 Poplatky za služby budou strukturovány buď jako „Pevný rozpočet“, „Poplatky za čas a materiál“ nebo „Pevná cena“ (nebo kombinace výše uvedených možností), jak je podrobněji uvedeno v Příloze 3 Smlouvy.
 - 4.2 Kromě Poplatků uvedených ve Smlouvě (nebo jinak účtovatelných v souladu s podmínkami Smlouvy) nese každá strana své vlastní náklady vzniklé v souvislosti s plněním Smlouvy, s výjimkou toho, že Klientovi budou samostatně fakturovány a bude povinen uhradit nezbytné náklady na ubytování a cestovné, které společnosti NTT vzniknou při poskytování Služeb (pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak).
- 5 **Žádosti o úpravu**
Žádosti o změnu
 - 5.1 Kterákoli strana může požádat o změny Služeb. V takovém případě musí strana, která žádá o změnu, vyplnit formulář žádosti o změnu, jak je uvedeno ve Smlouvě, a předložit jej hlavní kontaktní osobě druhé strany. Druhá strana musí na tyto žádosti písemně odpovědět do 5 pracovních dnů od obdržení formuláře, a to buď zamítnutím, nebo přijetím změny (a s ohledem na to, zda má změna dopad na cenu Služeb), pokud se strany výslovně písemně nedohodnou na delší lhůtě. Pokud má změna dopad na výši Poplatků podle této Smlouvy, strany uzavřou dodatek k této Smlouvě, případně se mohou na změně dohodnout na základě zvláštní cenové nabídky NTT a objednávky Klienta. Taková změna nabývá účinnosti dnem účinnosti dodatku ke Smlouvě nebo dnem, kdy strana žádající o změnu cenovou nabídku písemně schválí/zašle objednávku. Pokud nemá požadovaná změna dopad na cenu Služeb, změna nabývá účinnosti dnem, kdy druhá strana uvedenou změnu písemně přijme.

- 5.2 V případě, že žádost o změnu vede přímo nebo nepřímo ke zrušení Služeb (nebo jejich částí), mohou být Klientovi i nadále účtovány Poplatky za tyto Služby (nebo jejich příslušnou část).

Odklad

- 5.3 Pokud dojde k posunutí jakéhokoli termínu (plnění, převzetí, schůzky předem naplánované stranam nebo ukončení projektu) z jakéhokoli důvodu, který není na straně společnosti NTT, je Klient povinen zaplatit následující položky jako dodatečné Poplatky:

- (a) dodatečné náklady vzniklé společnosti NTT v souvislosti s tímto odkladem na základě hodinové sazby účtované zaměstnancům nebo zástupcům společnosti NTT a
- (b) cestovní náklady na již uskutečněné nevratné cestovní výdaje.

Klient výslovně souhlasí s tím, že tyto dodatečné náklady se platí navíc k veškerým Poplatkům uvedeným ve Smlouvě.

6 Zákaz usilování o získání zaměstnanců

- 6.1 Bez ohledu na jakékoli obecnější závazky týkající se zákazu usilování o získání zaměstnanců či Klientů které jsou jinak stanoveny ve Smlouvě, nebude Klient bez předchozího souhlasu společnosti NTT přesvědčovat nebo najímat přímo nebo pro jiné podnikání, na kterém má zájem, žádného ze zaměstnanců společnosti NTT podílejících se na poskytování Služeb, bez ohledu na jejich postavení. Toto ustanovení platí po dobu trvání smlouvy a po dobu 1 roku po jejím uplynutí z jakéhokoli důvodu. Pokud Klient poruší výše uvedenou povinnost, bude povinen zaplatit společnosti NTT dvanáctinásobek poslední měsíční odměny příslušného zaměstnance a veškeré náklady spojené s přijetím nového zaměstnance.

A.2 Služby digitálních událostí

Nepoužije se.

A.3 Cloudové komunikační (hlasové) služby

Tyto smluvní podmínky se spolu se všemi ostatními příslušnými a platnými podmínkami Smlouvy vztahují na poskytování služeb označovaných jako Cloudové komunikační služby (*Cloud Communications Cloud Voice Services*; včetně souvisejících Servisních čísel a Uživatelských čísel) (dále jen „**Služby**“, jak je tento pojem používán v této části A.3 a obecněji ve všech ostatních příslušných a platných podmínkách Smlouvy).

Pojmy s velkými písmeny použité v této části A.3, které nejsou v těchto Zvláštních smluvních podmínkách definovány jinak, mají význam uvedený v příslušném Popisu služby.

1 Rozsah poskytovaných Služeb

Tyto Zvláštní smluvní podmínky se vztahují na cloudové hlasové služby (*Cloud Voice*), které jsou založeny na Servisních číslech a Uživatelských číslech, jak jsou plně definovány a popsány v příslušném Popisu služby a/nebo v této Smlouvě.

1.1 Dostupné země

- a) Klient souhlasí s tím, že Služby budou dostupné pouze v Dostupných zemích uvedených v příslušném Popisu služby a/nebo v této Smlouvě.
- b) Klient si je vědom toho, že v některých Dostupných zemích může Služby poskytovat pouze určitá Společnost ze skupiny NTT, která je výhradně oprávněna a licencována k poskytování Služeb, a společnost NTT pak jedná jménem a na účet této příslušné Společnosti ze skupiny NTT.

1.2 Podstatné výjimky a zákazy

- a) Klient je povinen dodržovat Platné právní předpisy, včetně předpisů regulujících poskytování služeb v oblasti telekomunikací nebo elektronických komunikací, zejména pokud se rozhodne zajistit si vlastního operátora (BYOC). Dodavatel se zříká jakékoli odpovědnosti za nedodržení Platných právních předpisů ze strany Klienta a/nebo jeho operátorů, včetně předpisů regulujících poskytování služeb v oblasti telekomunikací nebo elektronických komunikací a souvisejících povinností, např. v souvislosti s právy a povinnostmi vyplývajícími z platných licencí/oprávnění nebo směřování tísňových volání.
- b) Klientovi je zakázáno dále prodávat nebo distribuovat Služby nebo jakékoli jejich licence.

2 Směrování tísňových volání

Následující ustanovení platí a jsou závazná pouze pro Uživatelská čísla.

2.1 Obecná pravidla

- 2.1.1 Dodavatel poskytuje Služby tísňového volání v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě případně popsány v příslušném Popisu služby.
- 2.1.2 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že Dodavatel může při směrování Tísňových volání využívat externí subjekt.
- 2.1.3 Klient se zavazuje reagovat na přiměřené požadavky Dodavatele v souladu s platnými právními předpisy nebo požadavky operátora a v souladu s tím poskytne Dodavateli informace nezbytné pro umožnění Služby tísňového volání, mimo jiné včetně jména a úplné adresy každého Uživatele. Klient opravňuje Dodavatele ke sdělení jména, telefonního čísla, Deklarované adresy a dalších relevantních identifikačních údajů Uživatele externím poskytovatelům služeb, mimo jiné včetně směrovačů hovorů call center a center tísňového volání, za účelem vyslání pracovníků záchranných služeb na místo Uživatele. Klient prohlašuje a zaručuje, že poskytnuté informace o poloze Uživatele spojené s číslem DID jsou správné, přesné a úplné k datu nasazení a odpovídají skutečné adrese Uživatele na základě oficiálních dokumentů („Deklarovaná adresa“). Klient bere na vědomí, že operátoři Center tísňového volání mohou vyžadovat ústní potvrzení fyzické polohy.
- 2.1.4 Klient se zavazuje včas písemně informovat Dodavatele o jakékoli změně těchto informací, aby byla zajištěna přesnost příslušné databáze Služeb tísňového volání, a nese výhradní odpovědnost za jakékoli důsledky způsobené neposkytnutím nebo zpožděním při poskytování nebo aktualizaci informací.
- 2.1.5 Klient bere na vědomí, že Dodavatel nebude schopen zprostředkovat volání, včetně Tísňových volání pokud nebudou poskytnuty informace podle tohoto bodu.
- 2.1.6 Klient bere na vědomí, že v případě změny informací o Uživatelích je Dodavatel upraví co nejdříve nejpozději však do deseti (10) pracovních dnů od podání žádosti. Je výhradní odpovědností Klienta vzít tento časový rámec v úvahu, protože během tohoto období budou Služby tísňového volání dostupné pro dané Uživatelské číslo pouze na základě dříve poskytnutých informací o Uživateli. Klient je povinen Uživatele o této dočasné nedostupnosti předem informovat a získat jejich informovaný souhlas a nese za to plnou odpovědnost.
- 2.1.7 S výhradou doplňujících podmínek týkajících se dynamických nebo nomádských pravidel Klient potvrzuje, že bere na vědomí, že Služby tísňového volání jsou omezeny na Uživatele: (i) se zeměpisnou adresou nacházející se v jedné z Dostupných zemí; (ii) s číslem DID odpovídajícím národnímu a místnímu číslovacímu plánu země, ve které je Uživatel deklarován; a (iii) kteří se při volání na Centrum tísňového volání fyzicky nacházejí na Deklarované adrese.
- 2.1.8 Pokud Uživatelé používají Službu způsobem, který není v souladu s výše uvedenými podmínkami, Dodavatel nenese odpovědnost za žádné následky způsobené nedostupností směrování tísňových volání a Klient zbavuje Dodavatele, jeho zástupce a zaměstnance odpovědnosti za veškeré náklady a následky způsobené ztrátami, škodami nebo jinými újmami (včetně újm na zdraví nebo smrti), které vzniknou Uživatelům nebo třetí osobě v důsledku omezení Služeb tísňového volání.
- 2.1.9 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud Uživatel využívá Služby tísňového volání, je CLI bezpodmínečně zobrazeno Centru tísňového volání a Klient souhlasí s tím, že bude své Uživatele o tomto zobrazení informovat. KLIENT JE POVINEN KAŽDÉMU UŽIVATELI PŘED PRVNÍM POUŽITÍM SLUŽEB PÍSEMNĚ POTVRDIT OMEZENÍ SLUŽEB TÍŠŇOVÉHO VOLÁNÍ A NESE ZA TO PLNOU ODPOVĚDNOST.
- 2.1.10 Klient je povinen zajistit, aby v rámci signalizace SIP tísňového volání bylo uvedeno platné CLI v souladu se specifikacemi podrobně uvedenými v Popisu služby Cloudové hlasové služby a aby CLI bylo Uživatelské číslo poskytnuté Dodavatelem Klientovi v rámci Cloudových hlasových služeb a aby požadované informace pro registraci tísňových služeb byly Klientem Dodavateli předem poskytnuty.
- 2.1.11 Klient bere na vědomí, že funkčnost Cloudových hlasových služeb, včetně Služeb tísňového volání, nemusí fungovat správně nebo nemusí fungovat vůbec (i) v případě výskytu události vyšší moci, jak je definována v platných právních předpisech; (ii) v případě absence elektrické energie, přístupu k internetu, přetížení nebo výpadku sítě, který je mimo kontrolu Dodavatele, jeho dodavatelů nebo jeho provozovatelů sítě, chybné konfigurace sítě Klienta, poruchy zařízení nebo jiných obecných poruch spojených s Cloudovými hlasovými službami. Tyto události mohou vyžadovat, aby Klient nebo jeho Uživatelé resetovali nebo překonfigurovali zařízení za účelem obnovení služby VoIP a dostupnosti Služby tísňového volání; nebo (iii) pokud Centrum tísňového volání okamžitě nebo správně nepřijme nebo nepřesměruje volání nebo pokud dojde k chybám nebo opomenutím ze strany Centra tísňového volání nebo místního operátora obsluhujícího Centra tísňového volání.
- 2.1.12 Klient souhlasí s tím, že Dodavatel, jeho dodavatelé a provozovatelé sítě Dodavatele nenesou odpovědnost za jakékoli škody přímo vyplývající z výše uvedených situací nebo situací podobných, jako jsou výše zmíněné.

- 2.1.13 Klient chápe a bere na vědomí, že používání Cloudové hlasové služby z jiného místa, než je Deklarovaná adresa („Nomádké užívání“), je možné, ale neumožňuje poskytovat Služby tísňového volání. Klient je proto povinen (i) informovat své Uživatele v době přihlášení se k odběru služby o nedostupnosti Služeb tísňového volání v případě Nomádkého používání Cloudové hlasové služby a (ii) jasně informovat Uživatele v době přihlášení se k odběru služby o tom, že každý Uživatel musí použít jiný prostředek komunikace pro spojení s Centry tísňového volání, pokud se nachází na jiné než Deklarované adrese.

DODAVATEL DOPORUČUJE KLIENTOVI, ABY SE UJISTIL, ŽE UŽIVATELÉ MAJÍ PŘÍSTUP K BĚŽNÉ TELEFONNÍ LINCCE UMOŽŇUJÍCÍ SMĚROVÁNÍ TÍŠŇOVÝCH VOLÁNÍ, POKUD SE FYZICKY NENACHÁZEJÍ NA DEKLAROVANÉ ADRESE.

3 Zásady FUP (Fair Use Policy)

- 3.1 Na používání Služeb Klientem se vztahují omezení uvedená v příslušném Popisu služby.
- 3.2 Služby jsou poskytovány s tzv. zásadami správného užívání (fair use policy), jejichž cílem je zabránit podvodům a zneužívání Služeb. Pouze pro ilustraci uvádíme následující příklad použití, které nebude považováno za oprávněné použití Služeb: jakékoli použití Služeb veřejné telefonní sítě způsobem, který by mohl vystavit Dodavatele, jeho Partnery nebo jejich zaměstnance trestní nebo občanskoprávní odpovědnosti; nebo přeprdej předplacených minut; nebo volání na telefonní čísla v rámci veřejné telefonní sítě (jednotlivě, postupně nebo automaticky) za účelem získání příjmu pro Klienta nebo jiné osoby v důsledku uskutečnění hovoru, s výjimkou individuální obchodní komunikace Klienta; nebo neobvyklé vzorce volání, které neodpovídají běžnému individuálnímu používání předplacené služby.

4 Odpovědnost

V maximálním rozsahu povoleném Platnými právními předpisy a s výhradou ustanovení bodu 9 Smluvní odpovědnost musí Klient uplatnit jakýkoli nárok vůči NTT související se Službami do i) 12 měsíců od data události, která vedla ke vzniku nároku, ii) s výjimkou žaloby nebo sporu týkajícího se faktur a Poplatků, které musí být uplatněny do 30 dnů od data události, která vedla ke vzniku nároku, což se pro tento účel vykládá jako datum, kdy Klient obdrží příslušnou fakturu.

5 Pozastavení a ukončení

Pokud Klient neuhradí nespornou fakturu v řádném termínu, je NTT oprávněna omezit přístup ke Službám na vytáčení tísňových volání a přijímání hovorů, a to po dobu neuhrazení zasláním písemné výzvy Klientovi k nápravě. Pokud Klient nezaplatí do třiceti (30) dnů od obdržení takové výzvy, může NTT Smlouvu vypovědět. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě ukončení poskytování Služeb podle Smlouvy nebudou mít Uživatelé přístup k volání do Center tísňového volání z čísla DID Uživatele.

6 Dodržování vývozních předpisů

Klient je povinen dodržovat všechny platné zákony a předpisy o kontrole dovozu, vývozu a zpětného vývozu, včetně amerických předpisů o správě vývozu (Export Administration Regulations), předpisů o mezinárodním obchodu se zbraněmi (International Traffic in Arms Regulations) a sankcí vedených úřadem ministerstva financí pro kontrolu zahraničních aktiv (Treasury Department's Office of Foreign Assets Control). Klient prohlašuje a zaručuje, že ke službám nebude mít přístup, stahovat je, používat, exportovat nebo reexportovat, přímo ani nepřímo, do žádného místa, žádnému subjektu, vládě nebo osobě, které jsou zakázány platnými zákony nebo předpisy jakékoli jurisdikce, včetně Spojených států amerických, bez předchozího povolení všech příslušných vládních orgánů.

7 Kontrola

Dodavatel je oprávněn provádět na své vlastní náklady ad-hoc kontroly dodržování prohlášení o využívání Služeb ze strany Uživatelů, aby se ujistil, že Klient dodržuje Smlouvu. Tyto kontroly mohou být prováděny na dálku nebo v prostorách Klienta. Dodavatel je povinen informovat Klienta písemně deset (10) dnů předem o kontrole prováděné v prostorách Klienta a uvést účel a program příslušných kontrol. Kontroly se provádějí v pracovní době Klienta v jeho příslušných prostorách a po jejich dokončení bude Klientovi poskytnuta zpráva o kontrole. Klient se zavazuje odstranit případné nedostatky do deseti (10) dnů poté, co mu bude poskytnuta zpráva o kontrole.

ČÁST B: Podmínky partnera

B.1 Služby Cisco WebEx

Nepoužije se.

B.2 Služby Microsoft

Nepoužije se

B.3 Služby BlueJeans

Nepoužije se

B.4 Služby HostedAnywhere O365

Nepoužije se

B.5 Služby Kollektive

Nepoužije se

B.6 ASC RECORDING INSIGHTS

Nepoužije se

Příloha 5 - Popis Servisních služeb a Zvláštní smluvní podmínky poskytování servisních služeb

1 Rozsah Servisních služeb

1.1 Služby technické podpory a konzultační služby (Uptime MACD)

Úvod

NTT poskytuje tuto službu zákazníkům na území České republiky na základě smlouvy nebo smluvního vztahu založeného na potvrzené objednávce zákazníka.

Klientovi jsou poskytovány služby určené k provádění technické podpory a konzultačních služeb pro Cloudové komunikační služby prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo v případě dohody smluvních stran v Místě plnění

Rozsah poskytování služby

Servisní služba je poskytována v pracovní dny (pondělí – pátek mimo státem uznané svátky) v době od 8:00 do 18:00 lokálního času (dále jen „pracovní doba“ nebo „BH“).

Reaction time

Je časová lhůta, ve které je Klientovi garantována doba zahájení prací od zadání požadavku oprávněným zástupcem Klienta prostřednictvím Service Desku NTT.

V rámci tohoto servisního modulu budou řešené úkony dokončeny ve lhůtě dohodnuté mezi smluvními stranami

Nutné předpoklady

Plnění dodávky Servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů:

- Na straně Klienta je jmenován zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto Servisní službu.
- Ke Cloudovým komunikačním službám, pro které jsou poskytovány Servisní služby NTT, musí být umožněn vzdálený přístup servisním expertům NTT ze servisního střediska NTT pro provedení servisního zásahu.
- Klient zajistí, v případě realizace v Místě plnění, přístup servisnímu expertovi NTT ke Cloudovým komunikačním službám v Místě plnění.
- Servisní služba je poskytována pouze pro Cloudové komunikační služby, které jsou poskytovány podle této Smlouvy.

Servisní služba zahrnuje

Tento servisní modul zahrnuje tyto aktivity:

- Přijetí a registrace požadavku na změnu prostřednictvím Service Desku NTT.
- Poskytování obecných informací o dodaných Cloudových komunikačních službách, konzultace v oblasti rozvoje Cloudových komunikačních služeb, konzultace při řešení problémů souvisejících s Cloudovými komunikačními službami.
- V rámci tohoto servisního modulu bude mít Klient k dispozici pevný fond hodin stanovených v člověkodnech (MD), resp. v servisních jednotkách (SU, kde 1 SU = 0,25 hod.).
- Pevný fond volných hodin na krytí prací spojených s realizací požadavků je stanoven v celkovém objemu **2 MDs**, tj. 64 SUs za 12 měsíců. V případě přečerpání daného fondu, budou vykonané práce účtovány dle aktuálního základního ceníku servisních služeb NTT.

Čerpání SU

Čerpání servisních jednotek se řídí níže uvedenými pravidly:

Doba čerpání	SU
V pracovní den od 9:00 – 17:00	15 minut

Servisní služba nezahrnuje

Tento servisní modul nezahrnuje Servisní služby, které nejsou přímo spojené s konzultačními službami, jedná se především o tyto aktivity:

- On-line podpora uživatelů.
- Odstraňování závad a poruch.
- Uživatelská školení.
- Realizace požadavků mimo smlouvenou dobu.
- Aktualizace a upgrade software.
- Dodávka nebo výměna spotřebního materiálu a příslušenství.
- Preventivní údržba.
- Výše zmíněné Servisní služby poskytuje NTT svým zákazníkům na základě samostatné objednávky nebo v rámci servisního modulu zahrnujícího tyto služby.

2 Seznam kontaktů

Každá smluvní strana zajistí veškerou potřebou součinnost s druhou smluvní stranou a určí své zástupce jednající jejím jménem pro účely Smlouvy a za účelem vedení veškeré komunikace s druhou smluvní stranou a s třetími stranami. Kontakty pro komunikaci mezi smluvními stranami jsou uvedeny níže v této Příloze 5.

2.1 Kontaktní údaje NTT

Obchodní problematika:	Dostupnost	Telefon:	E-Mail:

*)V případě eskalace zajistí Service Desk Agent předání eskalace službu konajícímu Eskalačnímu Manažerovi, který Eskalaci přijme a zpracuje.

2.2 Kontaktní údaje Klienta

Obchodní problematika:	Telefon:	E-Mail:
Projektový management:		

		I
Technická problematika:		
Hlášení závad:		

2.3 Změna kontaktních údajů

Každá smluvní strana je oprávněna změnit své kontaktní údaje, a to formou e-mailu zaslaného kontaktní osobě pro věci obchodní druhé smluvní strany. Nové kontaktní údaje jsou pro druhou smluvní stranu účinné od data jejich doručení.

2.4 Nahlášení servisního požadavku

Klient může provést nahlášení servisního požadavku tímto komunikačním kanálem:

NTT Servisní portál

elektronicky – NTT Services Portal je dostupný v režimu 24x7 pro příjem hlášení všech Incidentů, poruch, omezení funkčnosti a požadavků na servis. Klient má přidělen přístup do Portálu pro správu svého účtu a přehled ticketů.

Service Desk – Tickets

From here:

- Ticket overview and reports
- Create tickets
- List of tickets



Při nahlášení incidentu musí Klient uvést nezbytné informace popisující incident v angličtině jako zejména:

- Jméno a email reportujícího (je součástí Ticket formuláře)

- Popis incidentu a popis, jaké služby nebo funkce jsou omezeny
- Zda se týká konkrétního uživatele, několika, konkrétní skupiny nebo většiny/všech
- Popis nebo odhad kdy se incident projevil v čase

V případě neúplných informací má NTT právo poptat doplnění informací, aby mohl být incident identifikován přijat.

3 Zvláštní smluvní podmínky pro poskytování Servisních služeb

3.1 Povinnost NTT poskytovat Servisní služby dle Smlouvy je omezena následujícími podmínkami:

3.1.1. NTT bude poskytovat Servisní služby dle Smlouvy pouze pro Cloudové komunikační služby.

3.1.2. NTT nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, pokud se Klient neřídí pokyny a postupy pro použití Cloudových komunikačních služeb stanovené v Dokumentaci aktualizaci Dokumentace nebo v pokynech poskytnutých ze strany NTT. NTT rovněž nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, které se vztahují ke změnám v Cloudových komunikačních službách nebo zásahům do Cloudových komunikačních služeb provedených Klientem v rámci vlastních úprav a konfigurace Cloudových komunikačních služeb oproti specifikaci uvedené v Dokumentaci.

3.1.3. NTT bude poskytovat Servisní služby v souladu s pravidly definovanými poskytovatelem Cloudových komunikačních služeb.

3.2 Společnost NTT je povinna poskytnout na základě zvláštní písemné objednávky Klienta Servisní služby pro Cloudové komunikační služby za okolností uvedených v Příloze 3 část 3, a to dle ceníku služeb NTT platného v den provedení Servisních služeb.

3.3 Klient je povinen písemně elektronicky (web/email) a/nebo telefonicky a zároveň písemně elektronicky (web/email) informovat NTT (Service Desk) o výskytu jakékoliv závady, a to neprodleně po jejím zjištění. Kontakty jsou uvedeny v této Příloze 5.

3.4 Klient je povinen nejprve ověřit, zda se nejedná o závadu mimo Zařízení. V případě, že závada bude ležet prokazatelně mimo poskytované Služby a přesto bude NTT přivolán, budou Klientovi účtovány náklady takového servisního zásahu dle platného ceníku NTT zvlášť.

3.5 Klient je povinen umožnit NTT přístup k nastavení Cloudových komunikačních služeb, pokud o to NTT požádá. V případě, že NTT nebude přístup ke Cloudovým komunikačním službám umožněn, jedná se o prodlení Klienta a NTT není povinna plnit závazky z této Smlouvy, dokud mu nebude přístup ke Cloudovým komunikačním službám umožněn.

3.6 Klient je dále povinen zajistit, aby k nastavení Cloudových komunikačních služeb měly přístup pouze oprávněné a jím pověřené osoby, které mají odbornou způsobilost k obsluze nastavení Cloudových komunikačních služeb.

3.7 Klient je povinen přijmout veškerá příslušná preventivní opatření sloužící k náležité ochraně Cloudových komunikačních služeb včetně běžného zálohování k prevenci ztrát, zničení programů, souborů či dat. Klient je povinen udržovat aktuální zálohu konfigurace Cloudových komunikačních služeb pro potřebu jejich obnovy.

3.8 Klient bere na vědomí, že NTT není tvůrcem softwarových produktů, které jsou používány pro poskytování Servisních služeb nebo pro které jsou poskytovány Servisní služby, není-li výslovně uvedeno jinak. společnost NTT není odpovědná za nedodržení sjednaných servisních parametrů (SLA) nebo za jakékoli škody, jestliže je nedodržení servisních parametrů nebo škoda způsobena nefunkčností nebo špatnou funkčností software v rozporu s jeho technickou specifikací.

3.9 Klient je dále povinen:

3.9.1 poskytnout NTT veškerou nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které budou potřeba pro poskytování Servisních služeb;

3.9.2 dodat NTT všechna komunikační rozhraní, která bude NTT požadovat k poskytování Servisních služeb, s výjimkou těch která má NTT k dispozici nebo která u Klienta společnost NTT instalovala za účelem poskytování Servisních služeb;

3.9.3 zajistit, že veškeré informace a materiály NTT, které má Klient u sebe pro účely plnění Servisních služeb, budou za všech okolností chráněny před neoprávněným přístupem nebo použitím třetí osobou a před zneužitím, poškozením nebo zničením;

3.9.4 poskytovat NTT pouze takové informace, které jsou přesné a kompletní;

- 3.9.5 bude-li to NTT požadovat, poskytnout NTT zabezpečená zařízení na místě plnění za účelem plnění Servisních služeb a zajistit, že zařízení NTT, která budou ponechána u Klienta pro sběr informací, budou zabezpečená a zajištěná před přístupem a použitím třetími osobami;
 - 3.9.6 udržovat takové záznamy týkající se použití a výkonu Cloudových komunikačních služeb a jejich konfigurace, které může NTT v rozumném rozsahu požadovat a zajistit, že NTT bude mít takovým záznamům přístup, kdykoli o to v rozumném čase požádá;
 - 3.9.7 provádět zálohování a udržovat zálohu veškerého relevantního software, ke kterému má Klient licence, včetně operačních systémů, samostatných aplikací nebo konfigurací a pokud o to NTT požádá za účelem poskytování Servisních služeb, dát tyto zálohy NTT k dispozici.
- 3.10 Je-li součástí plnění podle Smlouvy fond volných hodin (resp. MD) na krytí prací spojených s realizací požadavků na konfigurační změny, optimalizace nastavení a konzultační služby (Uptime MACD), a není-li dohodnuto jinak, platí, že tento fond volných hodin (MD) není neomezeně převoditelný mezi obdobími a Klient je oprávněn jej čerpat maximálně do 12-ti měsíců od okamžiku, kdy na jejich čerpání Klientovi vznikl nárok dle Smlouvy, avšak vždy pouze po dobu trvání Smlouvy, na jejímž základě Klientovi na fond volných hodin nárok vznikl. Pro vyloučení všech pochybností prodloužení Smlouvy na další smluvní období je považováno za novou dobu trvání Smlouvy a k převodu nevyužitých volných hodin (MD) z předchozího období trvání Smlouvy nedochází.