

Příloha č. 1:

Seznam lokalit, specifikace a ceny Služeb

**Příloha č.l: Objemy služeb a specifikace cen**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| # | **Požadovaná služba** | **Rychlost**  (Mbps) | **Technologie připojení** | **Jednotka** | **Cena za jednotku**  (bez DPH) | **Počet jednotek**  za měsíc | **Cena bez DPH**  za 1 měsíc | **DPH**  (v%) | **Cena vč. DPH**  za 1 měsíc |
|  | **Internet** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Valdštejnské nám. 3, Praha 1 | 80 | optika | měs.paušál | 3 490,00 Kč | 1 | 3 490,00 Kč | 21 | 4 222,90 Kč |
| 2 | Liliová 5, Praha 1 - vyhrazený okruh - Valdštejnské nám. 3, PÍ | 1000 | optika | měs.paušál | 8 990,00 Kč | 1 | 8 990,00 Kč | 21 | 10 877,90 Kč |
| 3 | Horoměřická 2328/3, 160 00 Praha 6 | 20 | radio | měs.paušál | 1 990,00 Kč | 1 | 1 990,00 Kč | 21 | 2 407,90 Kč |
| 4 | Sudkovy sady 24/1, 186 00 Praha 8 | 10 | metalika | měs.paušál | 1 890,00 Kč | 1 | 1 890,00 Kč | 21 | 2 286,90 Kč |
| 5 | Na Perštýně 12/356, 110 00 Praha 1 | 50 | optika | měs.paušál | 3 490,00 Kč: | 1 | 3 490,00 Kč | 21 | 4 222,90 Kč |
| 6 | Sabinova 5, 130 00 Praha 3 | 2x50 | optika | měs.paušál | 8 990,00 Kč | 1 | 8 990,00 Kč | 21 | 10 877,90 Kč |
| 7 | Senovážné náměstí 6, 370 21 České Budějovice | 50 | optika | měs.paušál | 4 190,00 Kč | 1 | 4 190,00 Kč | 21 | 5 069,90 Kč |
| 8 | Náměstí Přemysla Otakara II. 34, České Budějovice | 50 | radio | měs.paušál | 3 980,00 Kč | 1 | 3 980,00 Kč | 21 | 4 815,80 Kč |
| 9 | Prešovská 171/7, Plzeň | 50 | metalika | měs.paušál | 4 490,00 Kč | 1 | 4 490,00 Kč | 21 | 5 432,90 Kč |
| 10 | Kostelní81, 357 33 Loket | 50 | optika | měs.paušál | 4 490,00 Kč | 1 | 4 490,00 Kč | 21 | 5 432,90 Kč |
| 11 | Podmokelská 1, 400 07 Ústí n.L - Krásné Březno | 50 | radio | měs.paušál | 3 490,00 Kč | 1 | 3 490,00 Kč | 21 | 4 222,90 Kč |
| 12 | Jablonecká 23/642, 460 01 Liberec | 50 | radio | měs.paušál | 2 990,00 Kč | 1 | 2 990,00 Kč | 21 | 3 617,90 Kč |
| 13 | Hradecká 6, 588 56Telč | 50 | metalika | měs.paušál | 4 490,00 Kč | 1 | 4 490,00 Kč | 21 | 5 432,90 Kč |
| 14 | Sychrov 1, 463 44 Sychrov | 30 | metalia | měs.paušál | 4 490,00 Kč | 1 | 4 490,00 Kč | 21 | 5 432,90 Kč |
| 15 | Přihrádek čp.5, 53116 Pardubice | 50 | radio | měs.paušál | 4 490,00 Kč | 1 | 4 490,00 Kč | 21 | 5 432,90 Kč |
| 16 | Okružní 418, 551 02 Jaroměř - Josefov | 50 | radio | měs.paušál | 4 490,00 Kč | 1 | 4 490,00 Kč | 21 | 5 432,90 Kč |
| 17 | nám. Svobody 8, 601 54 Brno | 50 | optika | měs.paušál | 4 490,00 Kč | 1 | 4 490,00 Kč | 21 | 5 432,90 Kč |
| 18 | Odboje 1, 702 00 Ostrava | 50 | radio | měs.paušál | 4 490,00 Kč | 1 | 4 490,00 Kč | 21 | 5 432,90 Kč |
| 19 | Horní náměstí 25, 771 11 Olomouc | 50 | radio | měs.paušál | 4 490,00 Kč | 1 | 4 490,00 Kč | 21 | 5 432,90 Kč |
| 20 | Sněmovní nám. 1, 767 01 Kroměříž | 25 | metalika | měs.paušál | 2 990,00 Kč | 1 | 2 990,00 Kč | 21 | 3 617,90 Kč |
| 21 | Riegrovo náměstí 3228/22, 76701 Kroměříž | 50 | optika | měs.paušál | 2 990,00 Kč | 1 | 2 990,00 Kč | 21 | 3 617,90 Kč |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Celková cena za jeden měsíc bez DPH Celková cena za jeden měsíc včetně DPH** | **89 880 Kč** | **108 755 Kč** |
|  | | |
| **CELKOVÁ CENA ZA CELOU DOBU PLNĚNÍ (24 měsíců) BEZ DPH CELKOVÁ CENA ZA CELOU DOBU PLNĚNÍ (24 měsíců) VČETNĚ DPH** | **2 157 120 Kč** | **2 610 115 Kč** |
|  | | |

**Dodavatel vyplní či upraví pouze žlutě označené buňky, obsah a vzorce ostatních buňek nesmí úpravo Dodavatel veškeré poskytované slevy či bonusy započte dojednotkových cen uvedených ve sloup**

Zadávací dokumentace - Připojení do Internetu pro NPÚ

Národní památkový ústav



Příloha č. 2:

Ceník ostatních Služeb (Přehled ostatních služeb)

Ceník ostatních služeb nebyl v nabídce uveden.

Příloha č. 3:

Technický popis řešení





Popis služby Profesionální internet

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

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

Tento Popis služby obsahuje technické parametry služby a **předsmluvni informace** vztahující se ke službě **Profesionální internet (dále jen „Služba“)** dle jejichž podmínek společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „Poskytovatel“) svým zákazníkům (dále jen „Smluvní partner“ nebo „Účastník“) umožňuje využívat výše uvedenou Službu elektronických komunikací. Tato Služba umožňuje pevné připojení k celosvětové síti Internet s garantovanými parametry prostřednictvím komunikačního protokolu IP.

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

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

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

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

**Předsmluvni informace ke službě**

1. Charakteristika služby

Služba Profesionální internet je poskytována jako služba pevného připojení k celosvětové síti Internet s garantovanými parametry prostřednictvím komunikačního protokolu IP.

Podstatou služby je přenos dat Smluvního partnera ve formě IP paketů mezi rozhraním na koncovém zařízení umístěném v lokalitě Smluvního partnera a libovolným zařízením přístupným přes celosvětovou síť Internet prostřednictvím symetrické přístupové rychlosti. Služba Profesionální internet garantuje dostupnost Služby a propustnost páteřních kapacit, trasy do NIXu a tras k rozhraním s poskytovateli mezinárodního připojení.

Služba Profesionální internet je komplexní služba dohledovaná poskytovatelem v celé síti a po celé trase přístupové linky až po rozhraní Ethernet na CPE. Služba Profesionální internet zahrnuje kromě samotného provozu služby, provozního dohledu a servisu také průzkumné, projektové a instalační práce ke zřízení Služby a poskytnutí zařízení až po předávací rozhraní.

* 1. **Doplňkové Služby Profesionální internet**
     1. Back-up

Dostupnost Služby Profesionální internet lze zvýšit zálohováním primární přípojky. Realizace je posouzena a provedena cestou zákaznického řešení.

* + 1. Provozní statistiky

Provozní statistiky jsou volitelnou doplňkovou Službou umožňující pro jednotlivé přípojky sledovat hodnoty některých provozních parametrů Služby Profesionální internet.

Údaje a informace poskytované touto aplikací jsou pouze informativní a nemohou sloužit jako podklad pro výpočet sankce za nedodržení SLA, resp. pro výpočet ceny za poskytnutou Službu.

* + 1. Proaktivní dohled

Poskytovatel do 15 minut od zjištění stavu 100% Packet Loss (100% ztrátovost paketů, zjištěná interními monitorovacími nástroji Poskytovatele) zahájí proces odstraňování poruchy na přípojce. Proces odstraňování poruchy obsahuje i kontaktování kontaktní osoby na straně Smluvního partnera.

* 1. Technické údaje

Služba Profesionální internet zahrnuje přípojku k síti poskytovatele, která se skládá z přístupové linky, přístupového portu, koncového zařízení a šířky pásma pro komunikaci se sítí. U okruhů se symetrickou přístupovou rychlostí je uvedená rychlost stejná v obou směrech.

* + 1. Charakteristika internetové sítě

Poskytovatel vlastní rozsáhlou telekomunikační infrastrukturu s vysokokapacitní páteřní konektivitou. Základ páteřní sítě tvoří optické trasy pokrývající všechny regiony České republiky. Celá síť je postavena v kruhové topologii, která zaručuje maximální funkčnost a 100% zálohu sítě.

Poskytovatel dále provozuje vlastní vysokokapacitní mezinárodní přenosovou síť na bázi technologie vlnového multiplexu (DWDM), propojující všechny hlavní telekomunikační body ve střední Evropě (Bratislava, Budapešť, Frankfurt, Praha, Varšava, Vídeň), z nichž se dále realizuje napojení na sítě významných celosvětových operátorů.



Národní telekomunikační síť poskytovatele je založena na vysokokapacitní DWDM transportní síti s kruhovou topologií, na kterou navazují regionální a metropolitní SDH sítě pokrývající významná regionální centra v České republice. V jednotlivých lokalitách je pak na transportní síť napojena vlastní přístupová síť zabezpečující přístupové linky k jednotlivým účastníkům.

Pro internetový provoz je klíčová národní kruhová páteřní IP síť a redundantní konektivita do neutrálního propojovacího uzlu NIX.CZ o přenosové kapacitě 2\*100 Gbit/s. Mezinárodní konektivita IP sítě poskytovatele je 2\*160 Gbit/s s přímým propojením na významná evropská peeringová centra (Amsterdam - AMSIX, Franfurkt - DEÓIX, Vídeň - VIX, Londýn - LINX, Bratislava - SIX, Budapešť - BIX, Varšava - WIX a další) a přímé propojení na servery GOOGLE.

Internetová síť poskytovatele je jednou z certifikovaných sítí Cisco Powered Network (CPN) ve střední a východní Evropě.

* + 1. Rozhraní Služby

Služba Profesionální internet dodávaná s koncovým zařízením typu směrovač je poskytována na těchto rozhraních typu Ethernet:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kapacita přístupové linky** | **Rozhraní** |
| 2 MBit/s - 8 Mbit/s | 10Base-T nebo 100Base-T |
| 8 Mbit/s - 40 Mbit/s | 100Base-T |
| 50 Mbit/s a více | 100Base-T nebo Gigabit Ethernet |

* + 1. Přípojky

Kapacita přípojky je stanovena na fyzické vrstvě OSI modelu. Skutečně dosahovaná rychlost je nižší o režijní provoz vyšších vrstev.

* + 1. Zřízeni Služby

Služba je zřízena a předána Smluvnímu partnerovi do provozu následně po uskutečnění měření přístupového okruhu, které ověřuje jeho funkčnost a kvalitativní parametry a/nebo testováním IP konektivity pomocí ICMP pingů mezi koncovými body.

* 1. Dostupnost Služby - SLA (Service Level Agreement)

Veškeré informace týkající se definice a dodržování parametru dostupnosti Služby jsou společné pro všechny datové

a internetové Služby poskytovatele a jsou uvedeny v Obchodních podmínkách smlouvy o firemním řešení společnosti T-Mobile a v platném Popisu služby SLA.

Smluvní partner je oprávněn si vybrat příslušnou úroveň garance Služby (SLA) v závislosti na typu přípojky Služby Profesionální internet stím, že konkrétní stupeň SLA (95,00%, 99,00%, 99,50%, 99,70%, 99,90%, 99,99%) je pro jednotlivou Službu Profesionální internet stanoven v příslušné Specifikaci služby Profesionální internet uzavřené mezi poskytovatelem a Smluvním partnerem.

* 1. **Další povinnosti Smluvního partnera**
     1. Povinnosti Smluvního partnera

Smluvní partner se zavazuje po ukončení poskytování Služeb poskytovatelem dle smlouvy/Specifikace služby vrátit předmětné IP adresy zpět poskytovateli. Smluvní partner bere na vědomí, že jejich převoditelnost na Smluvního partnera je vyloučena.

Smluvní partner je povinen zajistit síť a servery tak, aby zamezil třetím osobám, zneužívat poskytovanou Službu Profesionální internet.

* + 1. Oprávnění poskytovatele

Poskytovatel je oprávněn pozastavit přístup Smluvního partnera ke Službám poskytovaným dle smlouvy/Specifikace služby v případě, že Smluvní partner poruší své smluvní povinnosti, resp. v případě, že třetí osoba smluvně spojená se Smluvním partnerem využívá poskytovanou Službu Profesionální internet v rozporu s příslušnými ustanoveními Smluvních dokumentů, zejména v rozporu s příslušnými ustanoveními Smlouvy, Obchodních podmínek smlouvy o firemním řešení a/nebo tohoto Popisu Služby Profesionální internet.

* 1. Přípojka s 95% percentilem

Přípojka s 95% percentilem je Služba určená všem, kdo potřebují nárazově navyšovat kapacitu svého připojení a současně optimalizovat své náklady na telekomunikační Služby.

Přípojka s 95% percentilem umožňuje navýšení kapacity přípojky dle momentálních požadavků Smluvního partnera. Ve Specifikaci služby je sjednána Standardní (základní) kapacita Služby, současně i racionálně zvolená Maximální (portová) kapacita Služby, kterou Smluvní partner bude chtít využívat a cena za 1 Mbps nadlimitně využité kapacity.



**30Mbps**

10Mbps

**Maximální kapacita**

| r | "Základní kapacita |  |
| --- | --- | --- |
| L | - pravidelný |  |
| **k** | mésični poplatek" |  |

**/ f. ..■ / \**

/ "Nadlimitní kapacita Z \

• = cena za reálné • \

; využitou kapacitu" »

**r Minimální kapacita**

**1 2 3 4 56 *1* 8 9 10 li 12 13 14 15 16 1/ 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 20 29 30 31**



* + 1. Účtováni přípojky s 95% percentilem

Poskytovatel na službě Přípojka s 95% percentilem pravidelně, v pětiminutových intervalech, odečítá hodnoty čítačů přenesených dat na portu Služby. Na základě takto naměřených dat stanoví průměrnou hodnotu přenosové rychlosti pro dané pětiminutové okno v bitech za sekundu. Na konci každého zúčtovacího období jsou hodnoty průměrných pětiminutových přenosových rychlostí seřazeny od nejvyšší hodnoty k nejnižší, a to samostatně pro každý přenosový směr. Hodnota 95. percentilu je pak stanovena tak, že se z tohoto seznamu průměrných přenosových rychlostí odstraní 5% (z počtu hodnot) nejvyšších hodnot. Poslední nejvyšší hodnota po tomto odstranění reprezentuje 95. percentil. Tato hodnota je použita pro vlastní zúčtování využití Služby Přípojka s 95% percentilem.



Za Standardní (základní) kapacitu Služby Smluvní partner hradí sjednanou pravidelnou měsíční cenu a za nadlimitně využitou kapacitu Služby v rámci tzv. „Burstu“ pak jednotkovou cenu (1Mbit/s/zúčtovací období) dle cen sjednaných ve Specifikaci služby.

Součástí Služby je zřízení doplňkové Služby Provozní statistiky ve variantě Basic a souhrnný report o Přípojce s 95% percentilem - Základní a Maximální kapacita Služby a hodnoty 95% percentilu.

Přípojka s 95% percentilem je dostupná pouze pro vybrané přístupové technologie, přičemž detaily řešení jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.

Přípojka s 95% percentilem je dostupná pouze pro přípojky realizované v České republice. Tato funkcionalita není podporována standardně, ale pouze v případech, kdy ji Smluvní partner výslovně vyžaduje (kdy je tedy výslovně sjednána ve Specifikaci služby).

1. Uzavření a doba trvání Specifikace služby

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

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

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

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

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

Specifikaci služby lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou.

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

1. Ceny a platby související s poskytnutou Službou

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

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

1. Změna poskytovatele Služby

Každý Smluvní partner má možnost si v souladu s Podmínkami změny poskytovatele služby přístupu k internetu požádat o přenos každé služby elektronických komunikací k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací.

Poskytovatel doporučuje Smluvnímu partnerovi, aby před zahájením přenosu Služby či jejích komponent ověřil u nového poskytovatele technické možnosti přenesení a dalšího poskytování Služby v parametrech sjednaných ve Specifikaci služby.

Dojde-li ke zpoždění či zneužití změny poskytovatele, jež bylo způsobeno pochybením Poskytovatele, tak se Poskytovatel zavazuje Smluvnímu partnerovi uhradit paušální náhradu dle výpočtu stanoveného příslušným prováděcím předpisem.

Se změnou Poskytovatele nejsou spojeny žádné poplatky.

1. Zálohy a obdobné platby

Poskytovatel může vybírat následující zálohy:

■ na Služby;



* mimořádnouzálohu dleVPST;
* zálohu na minimální měsíční plnění/částku (MMP).

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

1. Informace o postupech při porušení povinností ze strany Poskytovatele

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Sledování úrovně spotřeby

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

1. Tísňová volání

Charakter Služby neumožňuje přístup k tísňovému volání.

1. Jaké osobní údaje zpracováváme před poskytnutím Služby

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

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

1. Funkce pro Smluvní partnery se zdravotním postižením

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

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



1. Poprodejní služby

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

1. Účastnický seznam

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

1. Bezpečné využívání Internetové služby

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Opatřenířízeníprovozu

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

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

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

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

1. Dopad omezení objemu dat, rychlosti či jiných parametrů Internetové služby

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

* sjednaná přenosová rychlost či typ služby,
* kvalita a délka přístupového vedení,
* kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu Uživatele,
* použitý typ připojeného Koncového telekomunikačního zařízení Uživatele,
* sdílení kapacity přístupové sítě více Uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanoveného Poskytovatelem (tzv. agregace)



* sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně Uživatele,
* úroveň pokrytí signálem (úroveň pokrytí pro službu je uvedena na orientační mapě na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz)),
* výkon vysílače, prostřednictvím kterého Účastník/Uživatel službu využívá,
* počasí,
* vegetace,
* umělé horizonty,
* rušení budovami ve výstavbě,
* živelní pohromy,
* nová výstavba,
* poloha Koncového zařízení,
* frekvenční pásmo,
* cesta šíření signálu,
* náhodná koncentrace Uživatelů/zařízení,
* režie vyšších přenosových vrstev,
* faktory sítě Internet stojící mimo vliv Operátora,
* jiné připojení než přes LAN port kabelem Koncového zařízení.

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

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

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

1. Změna Podmínek

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

1. Náklady na dodání

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

Údaje o funkčnosti digitálního obsahu včetně technických ochranných opatření a součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem Detailní informace z hlediska potřebného softwarového a hardwarového vybavení pro využití digitálního obsahu poskytovaného Poskytovatelem nalezne Smluvní partner v samostatných dokumentech.

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

1. Odstoupeníodsmlouvy

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

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

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

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

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

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

1. Závěrečnáustanovení

Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1. 2022 pro Specifikace služeb sjednané po tomto datu. Pro Specifikace služeb sjednané před 1.1.2022 nabývají tyto podmínky účinnosti dne 1.4. 2022.

Zajištění podpory a servisních služeb

Poskytovatel zajistí provozní podporu a servisní služby prostřednictvím sítě vlastních zaměstnanců, kteří jsou rozmístěni po území České republiky a v případech, kdy bude nutná součinnost subdodavatelů pomocí sítě jejich zaměstnanců, kteří jsou rovněž rozmístěni v lokalitách po území České republiky. Při stanovení konkrétních zaměstnanců zajišťujících servisní zásah, bude zohledněna optimalizovaná fyzická vzdálenost dostupných zaměstnanců a lokality, na které bude vyžadován servisní zásah. Ve všech případech bude brána do úvahy doba, která je k dispozici na splnění podmínek SLA uvedených ve smlouvě.

Příloha č. 5:

SLA podmínky





Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

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

1. Přehled Služeb a jednotlivých úrovni SLA

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

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

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

1. **Vyhodnocované parametry SLA**

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

* Dostupnost Služby
* Doplňkové parametry
* Doba odstranění Poruchy

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

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

1. **Garantované hodnoty parametrů SLA**

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

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

1. Smluvní pokuta za nedodrženi SLA

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

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

1. Specifické podmínky parametru SLA a doplňkové parametry SLA u vybraných Služeb

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

* 1. Doplňkové (výkonnostní) parametry Služby Pronajatý okruh

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

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

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

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

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

Platnost od 01. 09. 2021

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

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

Měřici metoda

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

* 1. Doplňkové (výkonnostní) parametry Služby Ethernet Line a Ethernet VPN

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

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

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

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

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

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

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

Platnost od 01. 09. 2021

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Platnost od 01. 09. 2021

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

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

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

Platnost od 01. 09. 2021

* 1. Specifické podmínky parametru SLA - Dostupnost Služby a Doba odstraněni Poruchy u Služby Telefonní připojeni a IP komplet (hlasová služba)

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

* 1. Specifické podmínky parametru SLA - Dostupnost Služby u Služby Datová centra

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

* + 1. Parametr SLA - Dostupnost napájení

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

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

* + 1. Parametr SLA - Dostupnost internetového připojeni

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

* 1. Specifické podmínky parametru SLA - Dostupnost Služby u Služby Datová centra - SDC

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

* 1. Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služeb Virtuální datová centra, Virtuální úložiště a Virtuální záloha (BaaS)

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

* 1. Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služeb Virtuální datové centrum (N)

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

* + 1. Doplňkové parametr HDD

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

Hodnota parametru HDD v % = (PRP - PNP) / (PRP) \* 100%

Kde:

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

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

* 1. Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Tiskové řešeni

Garantované parametry SLA u Služby Tiskové řešeni jsou definovány tyto:

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

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

**„Doba reakce”** je maximální doba měřená od nahlášeni požadavku Smluvního partnera na řešeni Poruchy sjednaným způsobem do okamžiku zahájeni řešeni odstraněni výpadku Služby ze strany TMCZ, jejíž doba je stanovená výše, pokud Smluvní partner sám prokazatelně neodsouhlasil prodlouženi této doby.

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

**Specifikace Poruch Služby Tiskové řešeni**

**Kategorie (závažnost) Poruchy Popis**

Porucha 1 • Výpadek celého tiskového systému

* Nefunguje jedna nebo více z kritických vlastnosti tiskového systému, které znemožňuji realizovat tisky na klíčových lokalitách

Porucha 2 • způsobuje občasné výpadky celého tiskového systému v délce

jednoho výpadku max. 10 minut

* znemožňuji realizovat tisky na klíčových zařízeních

Porucha 3 • znemožňuje realizovat tisky na lokálních zařízeních u koncových

uživatelů

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

* 1. Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Správa mobilních zařízeni

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Označeni úrovně - SLA a garantované hodnoty příslušné úrovně - SLA u služby Správa mobilních zařízeni** | | | | | |
| **Parametry SLA** | **95,00%** | **99,00%** | **99,50%** | **99,70%** | **99,90%** | **99,99%** |
| **Dostupnost Služby** | 95,00% | 99,00% | 99,50% | 99,70% | 99,90% | 99,99% |
| **Doba odstraněni Poruchy 1** | 2 týdny | 2 týdny | 1 týden | 1 týden | 3 dny | 3 dny |
| **Doba odstraněni Poruchy 2** | 5 týdnů | 5 týdnů | 2 týdny | 2 týdny | 1 týden | 1 týden |

Platnost od 01. 09. 2021

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

Kategorie Poruchy Služby:

Porucha 1 Výpadek systému - nefunguje jedna nebo více z kritických vlastností systému (závažný pokles kvality, závažné nedostatky) Porucha 2 - způsobuje občasné výpadky Služby (restarty)

* 1. Specifické podmínky a rozsah technické podpory vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Managed Firewall

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

Varianty garantovaných parametrů SLA u Služby Managed Firewall

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

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

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

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

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

* 1. Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby DDoS ochrana

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

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

Platnost od 01. 09. 2021

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

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

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

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

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

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

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

1. Výluky z SLA

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

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

Platnost od 01. 09. 2021

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

TMCZ neodpovídá za:

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

kterou je povinen objektivně poskytnout.

Záznamy systémových událostí (Logů):

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

1. Závěrečná ustanoveni

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

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

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

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

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

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

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



Příloha č. 6:

Návrh postupu na zajištění kontinuity poskytovaných Služeb přístupu k internetu



Provozní statistiky - Uživatelský manuál

Platnost od 1. 6. 2018

1. Úvod

Tento dokument popisuje doplňkovou Službu Provozní statistiky pro Služby Profesionální internet, IP VPN a IP komplet.

1. Popis aplikace Provozní statistiky

Doplňková Služba Provozní statistiky je provozovaná nad řešením BaseN, které patří do oblasti aplikací určených pro dohled a správu rozsáhých infrastruktur a zde je primárně určeno pro oblast tzv. Performance managementu.

Aplikace BaseN provádí sběr dat o stavu jednotlivých sledovaných zařízení, jejich aktuálním využití a provádí prezentaci naměřených dat v reálném čase. Informace poskytované touto aplikací slouží jako indikátor kvality poskytovaných Služeb a pro snadné ověření aktuálního stavu poskytované Služby.

Interaktivní grafy poskytují také vysokou úroveň informací o historických datech, která mohou být využita pro přesné plánování budoucích potřeb či zpětnou diagnostiku provozních situací na základě historických statistikv plném časovém rozlišení.

Informace poskytované touto aplikací nemohou sloužit jako podklad pro výpočet sankce za nedodržení SLA, a to především z důvodu, že v této aplikaci jsou zaznamenávány všechny výpadky. Tedy například i plánované výpadky Služby, výpadky způsobené na straně zákazníka apod., které se nezapočítávají do celkové nedostupnosti Služby.

* 1. Základní popis

Aplikace provádí sběr dat ze sledovaných zařízení a systémů. Sbíraná data jsou v systému dlouhodobě ukládána. Sběr dat se provádí periodicky, standardní nastavení sběru dat jsou každé 4 minuty. Naměřená data jsou bezprostředně zobrazována. Spolu s aktuálními vzorky jsou dostupné ve stejných statistikách již provedená měření za období 24 měsíců.

Na základě dostupných dat je k dispozici také predikce trendů, založena na matematickém vyhodnocení posledních měření. Predikce se zakládá na matematických vztazích posledních měření a může se výrazně lišit od skutečnosti a technických možností zařízení. Tato vlastnost grafů je poskytována indikativně, jako pomůcka pro odhady a plánování statisticky ustálených průběhů.

* 1. Změna sledované Služby

Pokud dojde ke změně sledované Služby (změna technologie na přístupové lince, změna rozhraní) může dojít při této změně ke ztrátě již naměřených dat. Tuto ztrátu lze určitým způsobem nahradit tím, že si uživatel naměřená data na ještě nezměněné přípojce vyexportuje - viz odst. 5.1 Export naměřených hodnot, grafů.

* 1. Sběr dat

Aplikace Provozní statistiky provádí měření dvěma základními způsoby:

* Generováním ICMP (Internet Contol Message Protocol) packetů;
* Sběrem dat pomocí SNMP (Simple Network Management Protocol) protokolu.

Data jsou získávána ze zařízení v síti T-Mobile zejména z PE směrovačů, IP SLA agentů a z koncových zařízení umístěných u Smluvních partnerů tzv. CE směrovačů.

**Sběr dat o výsledcích ICMP měření**

Základní sledování dostupnosti jednotlivých zákaznických lokalit se provádí pomocí generování ICMP zpráv a zpětném vyhodnocení obdržených odpovědí. Na základě sledování odezvy jednotlivých zařízení umístěných u Smluvních partnerů (CE směrovačů) na zaslané ICMP zprávy je rozhodováno o dostupnosti dané zákaznické lokality.

**Sběr dat z rozhraní CE a PE směrovačů pomocí SNMP dotazů**

Data jsou sbírána aplikací přímo z rozhraní definovaných CE a PE směrovačů. Jedná se o sběr dat pro každou definovanou lokalitu. Primárně jsou sbírána data o vytížení a utilizaci linky.

**Sběr dat o vytížení QoS z rozhraní CE a PE směrovačů pomocí SNMP dotazů**

V rámci definovaných tříd provozu u Smluvního partnera jsou sbírána data o parametrech provozu v rámci jednotlivých QoS tříd. Jedná se o sběr dat o vytížení v rámci třídy, počet zahozených paketů a zpoždění paketů.

**Sběr dat z IP SLA agentů pomocí SNMP dotazů**

Detailní data o sledování dostupnosti jsou sbírána ze směrovačů, které jsou v centru T-Mobile a jsou určeny pro sledování odezvy jednotlivých zákaznických lokalit. Na směrovačích jsou nastaveny tzv. IP SLA agenti tak, že provádí sérii testů na zařízení CE. Provádí se měření Jitter, zpoždění, odezva a ztráty paketů. IP SLA měření generuje provoz na přístupové lince na úrovni cca 30kbit/s, což v případě použití VoIP zabírá kapacitu jednoho hlasového kanálu. Sběr dat z PE směrovačů je dostupný pouze pro služby poskytované na území České Republiky.



Provozní statistiky - Uživatelský manuál

**Platnost od 1. 6. 2018**

Sběr dat je prováděn periodicky po 4 minutách. Data jsou ukládána po dobu 24 měsíců v databázi a dále prezentována Smluvním partnerům prostřednictvím online web rozhraní.

1. ICMP protokol (Internet Control Message Protocol)

Agent, který sleduje dostupnost CE zařízení, zašle ICMP zprávu typu 8 (echo request) na cílové CE zařízení. Jestliže zařízení CE obdrží tuto zprávu, odpoví zdrojovému zařízení (agentovi) ICMP zprávou typu 0 (echo reply). Jestliže zdrojové zařízení (agent) tuto zprávu obdrží, cílové CE zařízení je dostupné. V rámci ICMP měření jsou zasílány každou minutu 3 ICMP pakety, které slouží pouze k základní diagnostice dostupnosti přípojky. Z důvodu zasílání tohoto nízkého počtu ICMP paketů nedává „ICMP packet loss“ měření úplně přesné výsledky (např. ztráta jediného ICMP paketu vygeneruje 33% packet loss v daný časový okamžik).

1. SNMP protokol (Simple Network Management Protocol)

Pro dohled zařízení a systémů se standardně využívá SNMP protokol (Simple Network Management Protocol).

SNMP je založen na komunikaci řídicího systému s dohlíženým, spravovaným řízeným zařízením. SNMP pracuje na principu “dotaz - odpověď” a jeho vlastností je, že po odeslání dotazu nemusí čekat na odpověď. Může posílat další dotazy nebo provádět jiné aktivity. Pro potřeby této komunikace SNMP definuje omezenou množinu příkazů. Základními příkazy jsou příkazy Get a Set.

1. Cisco IP SLA agent

V síti T-Mobile jsou použity směrovače od společnosti Cisco. Tato zařízení, mimo svoji hlavní činnost směrování paketů, mají implementovány tzv. IP SLA agenty. Jedná se o „agenta“ - aplikaci, která dokáže z Cisco směrovače provádět různé testy dostupnosti a odezvy paketů generováním provozu na libovolný prvekv síti, v libovolné nastavené třídě kvality (QoS).

Základní typy měření Cisco IP SLA agentajsou: ztráta paketů (Packet Loss), zpoždění (Delay), rozptyl zpoždění paketů (Jitter).

IP SLA agent provádí dotazy na libovolné síťové zařízení a měřené hodnoty ukládá pro další zpracování. Naměřené hodnoty jsou prostřednictvím SNMP protokolu přístupné aplikacím, které jsou schopny data dále sbírat, ukládat a dále prezentovat.

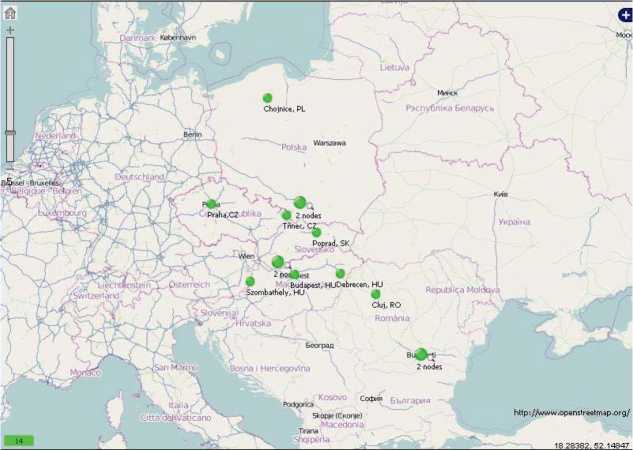
1. **Nastavené reporty**

**Status Summary**

Sumarizační přehled všech sledovaných služeb Smluvního partnera, jejich aktuální dostupnost a grafické znázornění umístění na mapě.

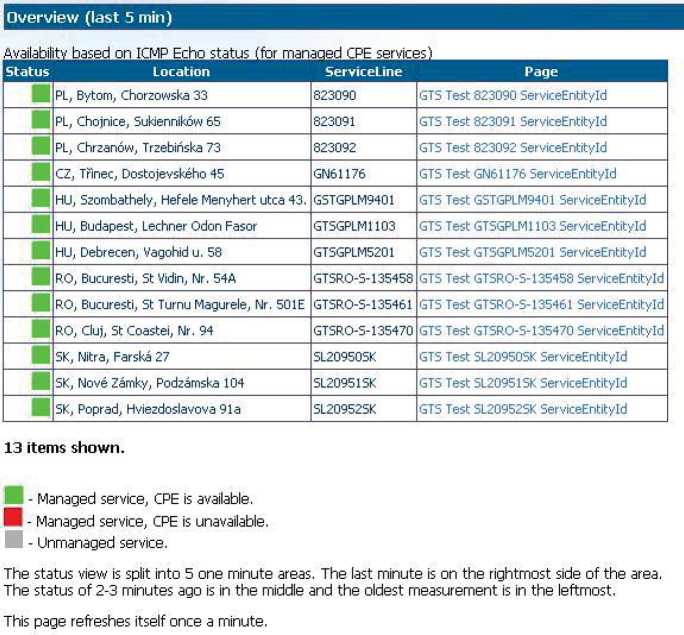
**Network Map**

Grafické znázornění umístnění sledovaných služeb na mapě. Barevné znázornění lokality označuje aktuální dostupnost služby. Barva bodu je funkcí souhrnného stavu (barvy) posledních aktuálních měření v barevném proužku přehledu Status Table. Po kliknutí na službu se zobrazí statistiky zvolené lokality.



**Status Table**

Celkový přehled sledovaných služeb a jejich aktuální dostupnost na bázi ICMP protokolu. Barevný indikátor stavu je rozdělen na 5 minutových intervalů. Poslední sledovaná minuta je barevný proužek nejvíce vpravo, stav před 2-3 minutami je uprostřed a nejstarší měření je zcela vlevo. Stav se každou minutu automaticky aktualizuje.



Zákaznické zobrazení služby formou barevných bodů v přehledech Status Table a Network Map jsou závislé na dostupnosti primární přípojky, případně primární přípojky včetně záložní přípojky (a CPE). V případě, že je primární přípojka zálohována záložním okruhem, je zobrazována jako nedostupná (červeně) pouze v případě, že jsou nedostupné oba dva okruhy (primární i záložní).

Další zobrazované reporty jsou závislé na typu služby. Přístup k reportům na jednotlivých službách získáme kliknutím v levém menu na položku dané služby (např. IP VPN, Profesionální internet atd). Následně jsou zobrazeny lokality spolu s označením adresy a identifikátoru GN okruhu služeb zařazených do Provozních statistik.

1. Reporty pro služby Profesionální internet, IP VPN a IP komplet bez doplňkové Služby QoS

Basic Measurement:

* WAN - měření na přístupové lince připojené do sítě T-Mobile
* Utilizace přípojky ve směru k zákazníkovi (in) [%];
* Utilizace přípojky ve směru od zákazníka (out) [%];
* Provoz na přípojce směrem k zákazníkovi (in) [kbit/s, Mbit/s];
* Provoz na přípojce směrem od zákazníka (out) [kbit/s, Mbit/s];
* Kapacita přípojky [kbit/s, Mbit/s].
* LAN - měření rozhraní CE směrovače směrem do lokální sítě zákazníka
* Utilizace LAN rozhraní ve směru od zákazníka (in) [%];
* Utilizace LAN rozhraní ve směru k zákazníkovi (out) [%];
* Provoz na LAN rozhraní směrem od zákazníka (in) [kbit/s, Mbit/s];
* Provoz na LAN rozhraní směrem k zákazníkovi (out) [kbit/s, Mbit/s];
* Kapacita přípojky [kbit/s, Mbit/s].



Provozní statistiky - Uživatelský manuál

Platnost od 1. 6. 2018

1. **Reporty pro IP VPN a IP komplet s doplňkovou Službou QoS**
2. Basic Measurement

K dispozici jsou stejné reporty jako pro Služby Profesionální internet, IP VPN a IP komplet bez QoS.

1. QoS Measurement

Reporty downstream a upstream rozdělení provozu v jednotlivých QoS třídách spolu s reportem drop provozu:

* Provoz po jednotlivých třídách po aplikaci QoS politiky [kbit/s, Mbit/s];
* Report provozu, který se do jednotlivých tříd nevešel (drops) [kbit/s].

1. IP SLA Measurement

Reporty IP SLA měření jsou odlišné pro třídu Diamond a ostatní třídy:

* Reporty IP SLA pro třídu Diamond
* Průměrné paketovézpoždění [ms];
* Průměrná ztrátovost paketů [%];
* Průměrný pozitivní jitter [ms];
* Měření MOS skóre.
* Reporty IP SLA pro třídy Silver, Bronze, Silver a Platinum
* Průměrné paketovézpoždění [ms];
* Průměrná ztrátovost paketů [%].
  1. **Měřené veličiny**

**Provoz (Traffic)**

Provoz, nebo-li Traffic na rozhraní zařízení - zobrazuje přenesená data směrem ven a dovnitř ze zařízení - zobrazená v kbit/s nebo Mbit/s.

**Utilizace (Utilization)**

Parametr ukazující v procentech vytíženostjednotlivých měřených rozhraní vzhledem kjejich maximální kapacitě.

**Zpoždění paketů (Packet Delay)**

Parametr Zpoždění paketů, nebo-li Packet Delay, ukazuje časovou prodlevu paketů v dané třídě v rámci sítě poskytovatele. Zpoždění v síti se počítá jako časový rozdíl mezi odesláním paketu z ethernet portu originujícího zařízení a přijetím celého paketu na ethernet portu terminujícího zařízení.

**Ztrátovost paketů (Packet Loss)**

Ztrátovost paketů, nebo-li Packet Loss, je parametr, který ukazuje absolutní počet nedoručených paketů v dané třídě nedoručených na cílové zařízení. Tato ztrátovost může být zapříčiněna např. nedostupností linky, chybovostí linky, momentálním přetížením linky (ne/úmyslné přetěžování, viry, SPAM, DoS útoky apod.), opakovanými výpadky na dané přípojce apod.

**Časová nejistota zpoždění (Jitter)**

Kolísání velikosti zpoždění paketů neboli Jitter ukazuje rozptyl zpoždění paketů v měřeném časovém období a v rámci dané třídy.

**MOS (Mean Oppinion Score, standard die ITU-T)**

Parametr ukazující vhodnost dané třídy pro provoz aplikací pracujících v reálném čase např. VoIP. Numerická hodnota (1-5) vyjadřující kvalitu přípojky pro přenos real-time aplikací (např. VoIP); hodnota 5 znamená nejvyšší kvalitu, hodnota 1 - nejnižší.

**Průměrné hodnoty**

Hodnoty jsou vna grafech prezentovány jako průměrné hodnoty za zvolené období:

* Zvolený den (DAY) - předložené průměrné hodnoty jsou vypočítávány za 15 minut období;
* Zvolený týden (WEEK) - předložené průměrné hodnoty jsou vypočítávány za období 2 hodiny;
* Zvolený měsíc (MONTH) - předložené průměrné hodnoty jsou vypočítávány za období 12 hodin;
* Zvolený rok (YEAR) - předložené průměrné hodnoty jsou vypočítávány za období 7 dní.



Provozní statistiky - Uživatelský manuál

**Platnost od 1. 6. 2018**

1. Přínosy pro Smluvní partnery

Smluvním partnerům je dostupný stejný náhled na aktuální statistiky dostupnosti jednotlivých lokalit, jako je dostupný pracovníkům dohledového centra T- Mobile. Při nahlašování poruchy tak nedochází k možnému zkreslení údajů díky odlišnému zákaznickému monitoringu. Zákaznický pohled na reporty je rozdělen tak, aby si uživatel mohl vybrat, jaká data jsou důležitá pro sledování.

**Základní měření (Basic measurement)**

Tento typ reportů umožní zjistit, jestli jsou přípojky jednotlivých lokalit dostatečně dimenzovány pro provoz. Je možné sledovat nejvytíženější pobočky, systém upozorní na možný problém při komunikaci pobočky. Pomáhá identifikovat, kterým zařízením/lokalitám je vhodné se více věnovat a sledovat či jestli některé z přípojek nemají komunikační problém.

**QoS měření (QoS measurement)**

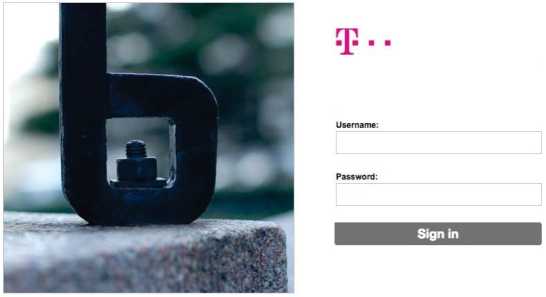
Tento typ reportů umožní zjistit, jestli jsou QoS, které má Smluvní partner definovány a nastaveny, dostatečně dimenzovány pro provoz, je možné sledovat vytížení i ztrátovost v rámci jednotlivých tříd a na základě toho se rozhodnout o zavedení nové třídy či přenastavení stávajících tříd jiným způsobem nebo převedení provozu do jiné třídy.

**IP SLA měření (IP SLA measurement)**

Tento report je velmi přínosný obzvláště pro zákazníky, kteří chtějí definovat/sledovat QoS pro IP telefonii a v rámci této třídy potřebují mít splněné parametry pro provozování IP telefonie - Jitter, Delay, Packet Loss. U zbylých tříd je možné sledovat, jestli jsou správně používané a nastavené vzhledem k potřebám zákazníka a jestli není vhodné převést nějaký provoz do jiné (méně vytížené) třídy.

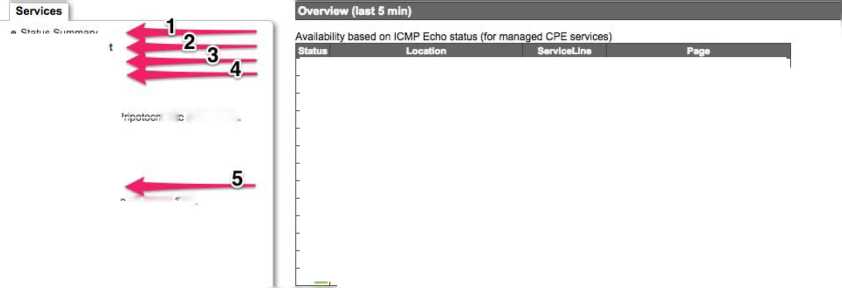
1. Popis zákaznického rozhraní

Do rozhraní aplikace Provozní statistiky má Smluvní partner přístup pomocí internetového prohlížeče z internetových httDs://performance.t-mobile.cz



Pro autorizaci a identifikaci uživatele je použito jméno a heslo, které Smluvní partner obdrží při zřízení doplňkové služby Provozní statistiky. Po zadání jména a heslaje Smluvnímu partnerovi zobrazeno zákaznické rozhraní Provozních statistik.

Struktura zákaznického rozhraní



• status summary

L\_| Business Internet

1. Network Map
2. Status Table **hJ CZ**
3. Praha
4. GN435444 - Pripotocni 66e (GN80990) **tj IP VPN**
5. Network Map
6. Status Table **tí CZ**
7. Třinec
8. Dostojevského 45 {GN61176).

**tí HU**

**L\_l Budapest**

iJ Debrecen

Lj **Szom bathe ly**

**y PL**

**RO**

Ěď **SK**

| ■ | PL, Bytom, Chorzowska 33 | 523090 | GTS Test 523090 GTS IP VPN |
| --- | --- | --- | --- |
| ■ | PL. Chrzanów, Trzebiňska 73 | 523092 | GTS Test 623092 GTS IP VPN |
| ■ | CZ. Třinec. Dostojevského 45 | GN61176 | GTS Test GN61176 GTS IP VPN |
|  | PL. Chojnice. Sukiennikůw 65 | 823091 | GTS Test 623091 GTS IP VPN |
| ■ | HU. Szombathety. Hefele Menyhert utca 43. | GSTGPLM94O1 | GTS Test GSTGPLM9401 GTS IP VPN |
| ■ | HU, Budapest, Lechner Odon Fasor | GTSGPLM1103 | GTS Test GTSGPLM1103 GTS IP VPN |
| ■ | HU, Debrecen, Vagohid u. 58 | GTSGPLM5201 | GTS Test GTSGPLM5201 GTS IP VPN |
| ■ | RO, Bucuresti, St Vidin, Nr. 54A | GTSRO-S-135458 | GTS Test GTSRO-S-135458 GTS IP VPN |
|  | RO, Bucuresti, StTumu Magurele, Nr 501E | GTSRO-S-135461 | GTS Test GTSRO-S-135461 GTS IP VPN |
| ■ | RO, Cluj, St Coastei, Nr. 94 | GTSRO-S-135470 | GTS Test GTSRO-S-135470 GTS IP VPN |
| ■ | SK. Nitra, Farská 27 | SL20950SK | GTS Test SL20950SK GTS IP VPN |
| ■ | SK, Nové Zámky, Podzámska 104 | SL20951 SK | GTS Test SL20951 SK GTS IP VPN |
| ■ | SK, Poprad, Hviezdoslavova 91a | SL20952SK | GTS Test SL20952SK GTS IP VPN |

13 Items shown.

I - Managed service, CPE is available.

□ - Managed service, CPE is unavailable.

- Unmanaged service.

The status view is split into 5 one minute areas. The last minute is on the rightmost side of the area.

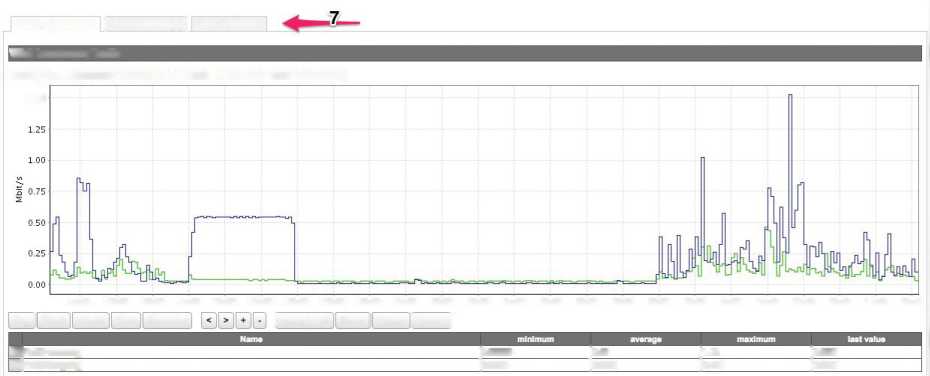
The status of 2-3 minutes ago is in the middle and the oldest measurement is in the leftmost

This page refreshes itself once a minute.

Na výše uvedeném obrázku je zobrazeno zákaznické rozhraní.

1. Přehled všech služeb zařazených do Služby Provozní statistiky
2. Konkrétní produkt zařazený do Služby Provozní statistiky
3. Zobrazení přehledu všech přípojek konkrétního produktu geograficky v mapě
4. Zobrazení přehledu všech přípojek konkrétního produktu v tabulce
5. Výběr jednotlivých služeb ve vybrané lokalitě (regionu)
6. Odhlášení

Po rozkliknutí konkrétní služby v dané lokalitě (viz bod 5 na obrázku výše) je další volba reportu formou záložek. Zde lze vybrat náhled na konkrétní měření (viz bod 7 na obrázku níže).



WAN Interface(s) | LAN Intarface(s) | QoS Upstream

**WAN Intorfacofa) Traffic**

Traffic (Circuit ID:GTSGPLM1103) {2.4.1515:10-3.4.1515:09 CEST (UTC+0200))

1.50

| ■ |Fa0/O Incoming |  | 10.00624 | |0.18 | 11.53 | 10.0996 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| □ | Fa0/0 Outgoing |  | 10.0206 | 10.0656 | |o.461 | 10.0327 |

16:00 17:00 18:00 19:00 20:00 21:00 22:00 23:00 00:00 01:00 02:00 03:00 04:00 05:00 06:00 07:00 08:00 09:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:0C

Day | Week Month Year Calendar I Apply to all Reset | Popup || More... |



Provozní statistiky - Uživatelský manuál

Platnost od 1. 6. 2018

1. Monitoring záložních linek

Je-li primární přípojka zálohována záložní přípojkou (back-up), existuje mezi oběma přípojkami křížová vazba, která umožňuje náhled na report záložní přípojky Služby a obráceně - viz obrázek níže.



The circuit has a backup line GN80974

**WAN lnterface(s)** | LAN Interface(s)

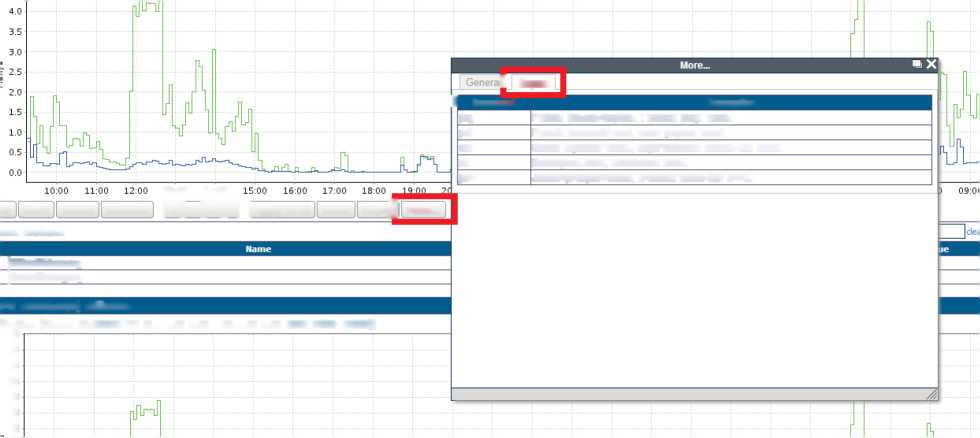
WAN Interface (s) Traffic

16:00 17:00 18:00 19:00 20:00 21:00 22:00 23:00 00:00

day week month Calendar] | < || > IRHRI [ftpply to all Reset Popup More...

1. **Ovládání rozhraní pro tvorbu grafů**
   1. Export naměřených hodnot, grafu

V zákaznickém rozhraní je možné jakýkoli graf, resp. použitá data) exportovat do Excelu nebo PDF dokumentu (např. jako data pro další zpracování). Pro použití využijte nabídku „More...“ dále záložku „Export“ a zvolte požadovaný datový format.



|gN61176 Outgoing

**[AN Interface(s) Utflization**

rows displayed

|GN61176 Incoming

ilization (Circuit ID:GN61176} (11.4.13 9:15

65

60

55

50

45

40

35

ay week month Calendar

- 12.4.13 9:19 CEST (UTC+0200}}

13:00 14:00

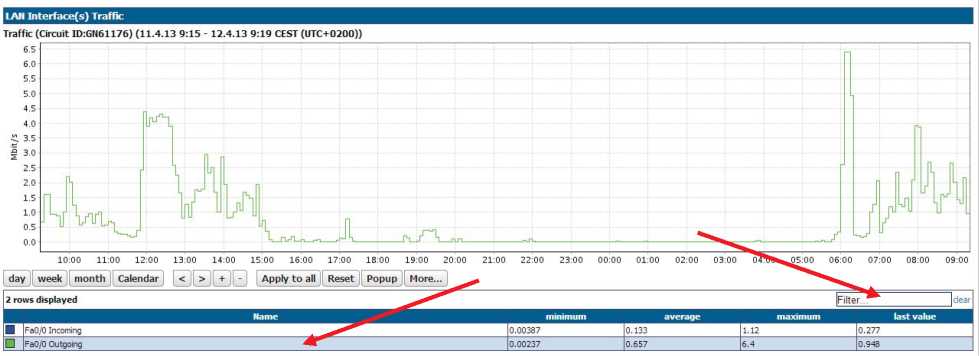
R| > imn I Apply to all Reset Popu j More...

| **1 Download** | **Description** |  |
| --- | --- | --- |
| png | Portable Network Graphics, a lossless image format. |  |
| pdf | Portable Document Format, vector graphics format. |  |
| **CSV** | Comma Separated Values, simple text based numeric data format |  |
| xls | Excel spread sheet, numeric data format. |  |
| json | JavaScript Object Notation, structured textual data format |  |

I Export

* 1. Filtr zobrazení

Pro filtrování zobrazených rozhraní (resp. QoS tříd) stačí požadované rozhraní (resp. QoS třídu) zapsat do příslušného pole “Filter...“, v případě požadavku na filtraci více rozhraní stačí v příslušném poli „Filter...“ jednotlivé rozhraní oddělit čárkou. Alternativně, klikněte na požadované rohraní (resp. QoS třídu) v tabulce pod grafem. Při výběru více rozhraní (resp. QoS tříd) podržte tlačítko Ctrl.



* 1. Zoom

Pro zvětšení požadované části grafu jednoduše označete vybranou oblast přímo v grafu (podržením levého tlačítka myši). Pro zvětšení grafu lze použít také tlačítka + a -.



**0.00587**

**WAH Interface(s) Traffic**

**Traffic (Circuit ID:GN61176) (11.4.13 12:45 - 11**

4.5

**.13**

2 rows displayed

**!□ |GN61176 Outgoing**

**.4**

**18:12 CEST (UTC+0200))**

12:59 13:14 13 29 13:44 13.59 14.14 14.29 14.44 14.59 15.14

**day week month Calendar < > + - Apply to all Reset Popup More...**

GN61176 Incoming

* 1. Změna měřítka

Změnu měřítka zobrazení grafu lze vybírat z následujících hodnot:

* Den (DAY): Pohled najeden den s 5ti minutovými měřeními (1d/5m);
* Týden (WEEK): Pohled na 7 dní s 30ti minutovými měřeními (7d/30m);
* Měsíc (MONTH): Pohled na 30 dní s hodinovými měřeními (30d/Hour);
* Rok (YEAR): Pohled na12 měsíců se sedmidenními měřeními (12m/7d).

Posouvat mezi zobrazenými obdobími lze pomocí tlačítek < a>.

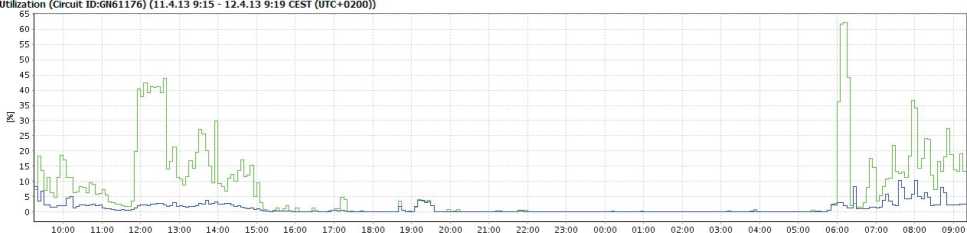
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 0.00 |  | |
|  |  | |
|  | 14:00 15:00 | | 16:00 17:00 18:00 19:00 |
|  | **[~ Day][ Week][~ Month** | | **Year Calendar < > + j - |** |
|  | **Jž rows displayed** | | |
| III | |  | **Name |** |

1. **Příklady grafů**
   1. **WAN/LAN Inteface Traffic**



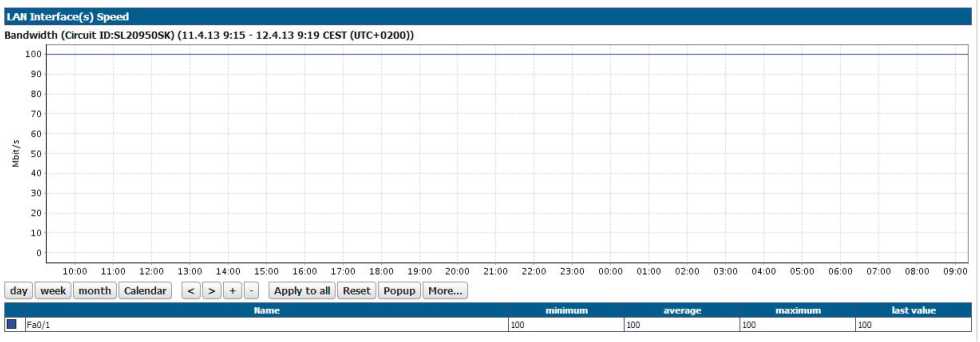
* 1. WAN/LAN Interface Utilization

**WAX Interface's} Ut ifczation**



* 1. WAN/LAN Interface Speed

Grafzobrazuje rychlost přípojky.



6.4 QoS Downstream/Upstream Traffic

5N61176 BRONZE

0.00127

GN61176 GOLD

0.000349

0.00131

0.00131

0.000341

0.000991

0.00144

0.00106

**QoS Downstream Traffic**

QoS Downstream Traffic (Circuit ID: GH61176) (11.4.13 9:15 - 12.4.13 9:19 CEST (UTC+0200))

13:00 14:00 15:00 16:00 17:00 18:00 19:00 20:00

> Jf+lp] I Apply to aiF FReset Popup More...

day week month Calendar

3 rows displayed

IB IGN61176 PLATINUM

-n/L n□rJl

Graf zobrazuje datový provoz v case dlejednotlivých QoS trid po aplikaci QoS pravidel.

6.5 QoS Drops

QoS Downstream Drops

QoS Downstream Drops (Circuit ID: GMG1176) (11.4.13 9:15 - 12.4.13 9:19 CEST (UTC+0200))

0.0000000

10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00 18:00 19:00 20:00 21:00 22:00 23:00 00:00 01:00 02:00 03:00 04:00 05:00 06:00 07:00 08:00 09:00

**6.6 Average Round Trip Delay**

Graf zobrazuje průměrné zpoždění paketů v rámci zvolené QoS třídy.



**6.7 Average Packet Loss**

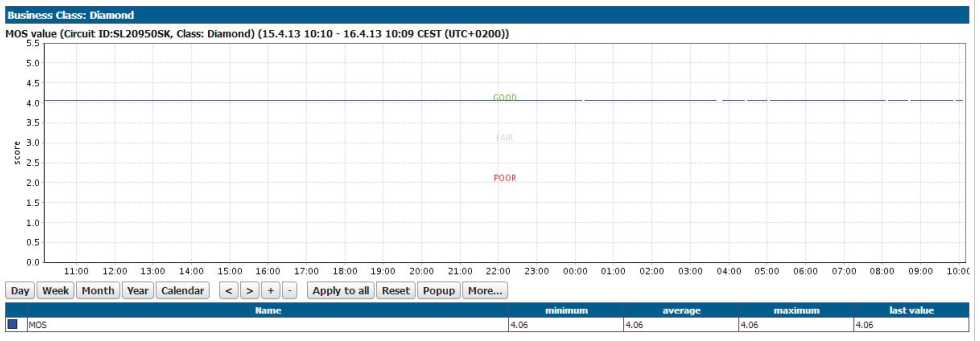
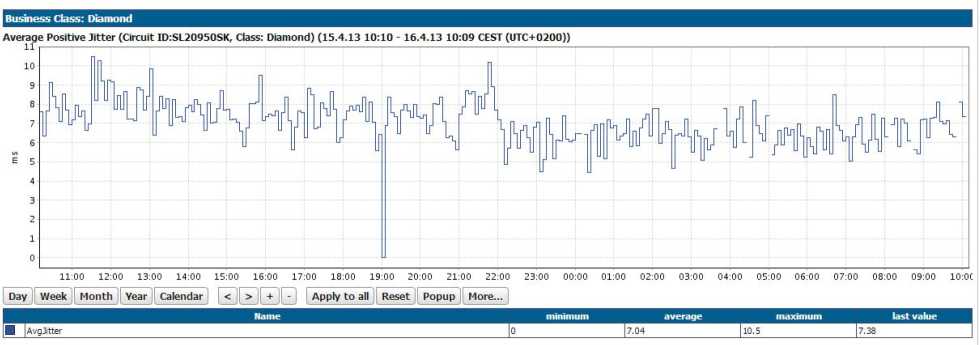
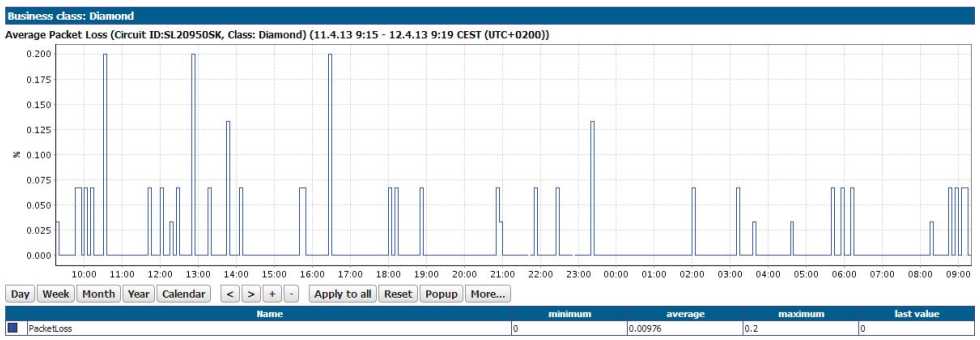
Graf zobrazuje průměrnou ztrátovost paketů v rámci zvolené QoS třídy.

**6.8 Average jitter**

Graf zobrazuje průměrný pozitivní jitter v rámci QoS třídy Diamond.

6.9 MOS value

Graf zobrazuje hodnotu MOS skóre v rámci QoS třídy Diamond.





Příloha č. 7:

Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele Služeb

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

SPOLEČNOSTI T-MOBILE CZECH REPUBLIC a.s.

(dále jen „Podmínky“)

1. Úvodní ustanovení

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

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

2 Předsmluvni informace, Shrnutí smlouvy, Smlouva

1. Uzavření Smlouvy

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

1. **osobně** v sídle Operátora či v T-Mobile prodejně nebo za účasti obchodního zástupce Operátora;
2. **na internetových stránkách** Operátora

[www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) (dále jen „Web“);

1. **v mobilní aplikaci Můj T-Mobile** (dále jen „Aplika­ce“), nebo
2. prostřednictvím zákaznického centra **Operátora** (**dále jen „Zákaznické centrum“**).

**Máte-li ze Zákona právo na poskytnutí informací o smlou­vě a službách před uzavřením Účastnické smlouvy, pak, je-li to technicky možné, je obdržíte před jejím uzavřením od Operátora.** Konkrétní nastavení Účastnické smlouvy je obsaženo v jejím shrnutí (dále jako „Shrnutí smlouvy“), které společně s podmínkami Služby a platnými Ceníky služeb (dále též společně jako „Předsmluvní informace“) tvoří nedílnou součást Účastnické smlouvy. Předsmluvní informace spolu se Shrnutím smlouvy jsou poskytovány ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komu­nikacích, a v souladu s dalšími platnými právními předpi­sy (shora i dále společně jen jako „Zákon“). Předsmluvní informace jsou k dispozici na internetových stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) (sekce Podpora, Dokumenty ke stažení). Není-li technicky možné Vám informace dle tohoto od­stavce zaslat před vlastním uzavřením Účastnické smlou­vy, je Účastnická smlouva účinná prvním využitím Služby.

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

* případě uzavření Smlouvy osobně prostřednictvím Formuláře tento řádně vyplňte, podepište a předložte jej Operátorovi společně s dokumenty potřebnými k ověření Vaší totožnosti.
* případě uzavření Smlouvy prostřednictvím Webu nebo v Aplikaci postupujte dle instrukcí na Webu, resp. v Apli­kaci, a vyplňte do Formuláře všechny požadované údaje. Uzavření Smlouvy těmito způsoby se rovněž řídí Obchod­ními podmínkami zásilkového prodeje.

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

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

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

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

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

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

1. Obsah Smlouvy

Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v:

1. oboustranně akceptovaném Formuláři nebo v obsa­hu hovoru při telefonickém uzavření Smlouvy a Shr­nutí smlouvy;
2. podmínkách zvláštních nabídek nebo podmínkách sjednaných v Smlouvě;
3. podmínkách Vámi zvolených konkrétních Služeb;
4. platných cenících Služeb (shora i dále jen jako „Ceník služeb“);
5. Podmínkách zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků;
6. platných Všeobecných podmínkách; a
7. dalších dokumentech, na které budete upozorněn/a.

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

1. Aktivace Služby

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

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

1. Doba trvání Smlouvy

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

Doba určitá Vaší Smlouvy se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou Vám bylo poskytování Služeb přerušeno nebo omezeno; např. z důvodu neplacení (dále též společ­ně jako „suspendace“).

1. Změna Smlouvy

Návrh na změnu Smlouvy jste oprávněn/a předložit pro­střednictvím kteréhokoliv kontaktního místa Operátora, není-li stanoveno v obchodních podmínkách konkrétní Služby jinak. Budou-li splněny všechny podmínky pro pro­vedení změny (i technické a procesní), Operátor změnu provede co nejdříve, nejpozději od počátku zúčtovacího období nejblíže následujícího po okamžiku, kdy obdržel Váš návrh na změnu. Nebudou-li všechny uvedené pod­mínky splněny, informuje Vás Operátor o podmínkách, za kterých návrh na změnu může přijmout, nebo Váš návrh na provedení změny odmítne (například z důvodu Va­šeho dluhu vůči Operátorovi, při suspendaci, v průběhu výpovědní doby apod.). O Změně Smlouvy Vás informu­jeme i např. prostřednictvím schránky T-Box či SMS nebo e-mailem.

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

Operátor je oprávněn jednostranně měnit Smlouvu z dů­vodů

1. inflace;
2. vývoje nových technologií;
3. zkvalitnění sítě či Služeb;
4. zavádění nových Služeb;
5. změn nebo rušení stávajících Služeb;
6. změn podmínek na trhu elektronických komunikací.

Operátor je oprávněn měnit již uzavřenou Smlouvu v části týkající se

1. ceny Služeb;
2. způsobu a podmínek účtování Služeb;
3. způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskyto­vání Služeb (vč. ukončení poskytování Služby a zavá­dění nových Služeb);
4. rozsahu Vašich práv a povinností i práv a povinností Operátora;
5. způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamace;
6. odpovědnosti za újmu;
7. doby trvání Smlouvy;

**(viii)** podmínek a výše úhrad;

1. způsobu ukončení Smlouvy;
2. způsobu doručování;
3. výhrad ve vztahu k právním předpisům;
4. platebních transakcí;

**(xiii)** zpracování a uchovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů;

**(xiv)** úpravy některé části právními předpisy či rozhodnu­tím soudu nebo správního orgánu.

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

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

1. Ukončení Smlouvy

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

1. Ukončení Smlouvy ze strany Operátora

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

1. pokud jste ve lhůtě splatnosti nezaplatil/a tři po sobě jdoucí Vyúčtování;
2. pokud jste v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Operátorovi po dobu delší než 90 dnů;
3. nastane-li některá skutečnost uvedená v čl. 3.4 bod
4. až (iv) níže;
5. pokud je vůči Vám vedeno insolvenční řízení;
6. je-li vůči Vaší osobě nařízena exekuce.

* případě výpovědi Smlouvy z důvodů pod č. (i) a (ii), pokud jste si v průběhu doby od omezení nebo přeruše­ní mobilních Služeb s převodem na předplacenou Služ­bu do uplynutí výpovědní doby dobil/a kredit, převede Operátor Vaši SIM kartu ke dni uplynutí výpovědní doby do režimu předplacených Služeb. V případě pevných Služeb nebo nedobijete-li si kredit dle předchozí věty, dojde ukončení poskytování Služeb ke dni uplynutí vý­povědní doby.
* případě výpovědi Smlouvy z důvodů podle č. (iv) a (v) převede Operátor ke dni uplynutí výpovědní doby Vaši SIM kartu k mobilní Službě do režimu předplacených Služeb a poskytování pevných Služeb ukončí, pokud se s Operá­torem nedohodnete jinak.
* případě výpovědi Smlouvy z důvodu podle č. (iii) Ope­rátor postupuje dle toho, k jakému případu uvedeného v čl. 3.4 bod (ii) až (iv) došlo, a buď ukončí poskytová­ní Služeb okamžitě či ke dni uplynutí výpovědní doby, nebo Vaši SIM kartu k mobilní Službě převede do reži­mu předplacených Služeb, nedohodnete-li se s Operá­torem jinak. O konkrétním postupu Vás bude Operátor informovat.

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

1. Ukončení Smlouvy z Vaší strany

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

Smlouvu sjednanou na dobu určitou můžete ukončit:

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

Potvrzení dle 2.6.2 (i) a výpovědi posílejte v písemné for­mě, a to na adresu T-Mobile Czech Republic a.s., Tomíčko- va 2144/1, 148 00 Praha 4 nebo prostřednictvím kontakt­ního formuláře na Webu, na adresu xxx iči se dostavte do jakékoliv T-Mobile prodejny.

1. Ukončení Účastnické smlouvy z důvodu přenesení čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu

* případě, že v souladu s Obchodními podmínkami přene­sení čísla požádáte o přenesení svého čísla do jiné odpoví­dající sítě jiného poskytovatele, končí Účastnická smlouva k tomuto telefonnímu číslu dnem jeho přenesení, nestano- ví-li Zákon jiný den.
* případě, že v souladu s Podmínkami změny poskyto­vatele služby přístupu k internetu požádáte o změnu po­skytovatele Služby přístupu k internetu, končí Účastnická smlouva k této Službě dnem, kdy byla dokončena změna poskytovatele, nestanoví-li zákon den jiný.

1. Společná ustanovení

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

I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povin­nosti, u nichž je zřejmé, že nemají jejím ukončením zanik­nout, např. povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní po­kuty a úhrady.

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

1. Služby
   1. Úvodní ustanovení

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

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

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

Operátor zajistí pro uživatele všechna nezbytná práva k běžnému užívání softwaru na SIM kartě, přičemž licenč­ní poplatky jsou zahrnuty v ceně poskytované Služby. Bez předchozího souhlasu Operátora nijak nezasahujte do softwaru SIM karty či jiných zařízení Operátora. Bez speciální písemné dohody uzavřené s Operátorem nejste oprávněn/a umožnit užívání jakékoliv Služby za úplatu třetím osobám ani poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Operátora.

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

* 1. Některé typy Služeb
     1. Základní Služby

Operátor poskytuje na území České republiky následující základní Služby:

1. telefonní hovory - běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů,
2. bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskuteč­nit i bez SIM karty, včetně lokalizace),
3. službu přenosu dat,
4. službu krátkých textových zpráv (též jen „SMS“),
5. službu multimediálních zpráv (dále jen „MMS“).
   * 1. Další Služby a doplňkové Služby

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

* + 1. Služby třetích stran a Mobilní platby

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

Seznam zprostředkovatelů Služeb třetích stran je uveden na [http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/zprostred- kovatele-mobilnich-plateb](http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/zprostred-kovatele-mobilnich-plateb).

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

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

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

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

* 1. Předplacená Služba

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

Smlouvu na předplacenou Službu uzavřete okamžikem prvního úspěšně uskutečněného hovoru, a to na dobu ne­určitou. Anonymní předplacenou Službu můžete převést na jinou osobu. Tuto osobu musíte seznámit se Smlouvou a předat jí vše potřebné, co k využívání Služby dle Smlouvy potřebuje, zejména SIM kartu s bezpečnostními kódy nebo SIM kartu a originál dopisu obsahujícího bezpečnostní kódy, příp. nosič obsahující bezpečnostní kódy (dále jen „průvodní dopis, příp. nosič“). Třetí osoba se stane Účast­níkem okamžikem převzetí předplacené SIM karty. Ope­rátor je oprávněn považovat za Účastníka osobu, která se prokáže průvodním dopisem, příp. nosičem či obalem SIM karty s bezpečnostními kódy.

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

* 1. Omezení a přerušení poskytování Služeb

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

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

**(viii)** na základě Zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.

Pokud složíte mimořádnou zálohu (viz důvody dle čl. 4.4

1. ), bude Vám poskytování přerušených či omezených Služeb bez zbytečného odkladu obnoveno. Při omezení či přerušení mobilních Služeb mohou být Vaše paušální Služ­by poskytovány formou předplacených Služeb.
   1. Výměna SIM karty

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

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

1. Cena, zálohy a platební podmínky
   1. Ceny a účtování Služeb

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

* 1. Vyúčtování paušálních Služeb a jeho úhrada

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

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

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

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

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

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

Pokud některou z poskytnutých Služeb není možno vy­účtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, vyúčtuje Vám ji Operátor v nejbližším možném následujícím Vyúčtování.

Pokud jste neobdržel/a Vyúčtování ani více než po 40 dnech od doručení posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace Služby, musíte tuto skutečnost neprodleně ohlásit kontaktnímu místu Operátora. Nedoručení Vyúčto­vání nemá vliv na Vaši povinnost řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby. Podrobný výpis skutečně vyčerpa­ných Služeb Vám na základě Vaší žádosti vyhotoví Operá­tor za cenu uvedenou v platném Ceníku služeb, a to pokud jej má mít dle Zákona k dispozici.

* 1. Započtení a pořadí úhrady pohledávek

Operátor použije uhrazenou částku nejprve na úhradu nej­staršího splatného dluhu, a to nejprve na úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávky, následně na úhradu splátek poskytnutých úvěrů, poté na úhradu Služeb tře­tích stran, dále na úhradu sjednaných splátek na zařízení, následně smluvních pokut a poté na úhradu zbytku Vaše­ho nejstaršího splatného dluhu vůči Operátorovi, a to vždy nejprve na úhradu jistiny, pokud neurčíte jinak nebo Vás Operátor neinformuje o jiném pořadí započtení. Stejným způsobem je Operátor oprávněn použít Vámi složenou zá­lohu, Váš přeplatek nebo jakoukoliv jinou finanční částku. Není-li třeba tuto částku takto použít, vrátí Vám Operátor takovou finanční částku snížením částky k úhradě v násle­dujícím Vyúčtování.

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

* 1. Zálohy

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

Operátor může vybírat následující zálohy:

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

Pokud řádně a včas platíte Vyúčtování a nehrozí žádné fi­nanční riziko, Operátor Vám zálohy vrátí snížením částky k úhradě: do v pořadí čtvrtého Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (i) nebo (iii), do sedmého vy­staveného Vyúčtování od data vybrání zálohy v případě zálohy ad (ii) nebo (v), do bezprostředně následujícího Vyúčtování Služeb bez zbytečného odkladu po zaplacení všech Vyúčtování, ve kterých se projevily události, jež byly důvodem mimořádné zálohy, v případě zálohy ad (iv).

1. Síť a pokrytí

Operátor se zavazuje provádět opravy a úpravy sítě a její údržbu rychle a efektivně, v co nejkratším čase s ohledem

na technické a procesní možnosti a druh závady, úpravy či údržby. Provádění těchto činností se může výjimečně pro­jevit dočasným snížením dostupnosti Služeb, o čemž bude Operátor zákazníky přiměřeným způsobem a bez zbyteč­ného odkladu informovat.

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

1. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb
   1. Opatření proti zneužití Služeb

Operátor je oprávněn provést změnu Vašeho nastavení SIM karty, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bez­pečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez Vašeho souhlasu v případě, že je toto opatře­ní ve Váš prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby). Přijměte prosím veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla pro komuni­kaci s Operátorem, do Aplikace nebo do Samoobsluhy či bezpečnostní kódy) a nesdělujte je třetí osobě. V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně změňte. V případě, že zjistíte ztrátu, odcizení či zneužití své SIM karty nebo kterékoliv své Služby nebo svých bezpeč­nostních prvků, neprodleně o této skutečnosti informujte Operátora prostřednictvím zákaznického centra, které nejpozději do dvou hodin po přijetí Vašeho oznámení učiní opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty, bez­pečnostních prvků nebo Služby. Pokud Operátor neučiní ve dvouhodinové lhůtě opatření dle předchozí věty, odpo­vídá za újmu, která Vám v důsledku nesplnění této povin­nosti vznikla. Za ostatní újmy vzniklé v důsledku ztráty, od­cizení či zneužití Vaší SIM karty nebo kterékoliv Vaší Služby nebo Vašich bezpečnostních prvků však odpovídáte Vy.

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

* 1. Odpovědnost za újmu

Mějte prosím na paměti, že odpovídáte za jednání jakých­koliv třetích osob, kterým jste umožnil/a užívat Služby. Odpovídáte rovněž za nedostatečnou ochranu svých bez­pečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že jste ne- využil/a možnosti jejich zabezpečení.

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

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

1. Reklamace

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

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

1. Komunikace stran
   1. Kontaktní místa

Pro komunikaci s Operátorem využívejte prosím kontaktní formulář umístěný na [**www.t-mobile.cz/kontakty**](http://www.t-mobile.cz/kontakty), kterou­koliv T-Mobile prodejnu anebo v případě, že jste Smlou­vu uzavřel v postavení spotřebitele, také infolinku **na te­lefonním čísle**, e-mailovou adresu xxxa v případě, že jste Smlouvu uzavřel v po­stavení podnikatele, využijte infolinku na telefonním čísleči e-mailovou adresu nebo jiné způsoby dle aktuálních podmínek.

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

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

* 1. Komunikace

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

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

Operátor Vás může kontaktovat prostřednictvím provozo­vatele poštovních či přepravních služeb (dále jen „pošta“), elektronickou poštou (e-mailem), telefonicky, zasíláním zpráv do schránky T-Box, SMS či MMS či datovou schrán­kou. Za písemné se pro účely dodržení formy vyžadované Smlouvou považuje i právní jednání Operátora učiněné elektronickou poštou, SMS, MMS, dodáním do schránky T-Box či datovou zprávou do Vaší datové schránky. Uvede­te-li více e-mailových adres a nedohodnete-li se s Operá­torem, kterou písemnost má Operátor zasílat na tu kterou z uvedených e-mailových adres, má Operátor právo zaslat předmětnou informaci na kteroukoliv z nich.

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

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

Poštou Vás primárně Operátor kontaktuje na korespon­denční adrese uvedené ve Smlouvě. V případě potřeby však Operátor může písemnost zaslat i na Vaši jinou adre­su, kterou zná, a to včetně Vaší e-mailové adresy. Písem­nost zasílaná Operátorem prostřednictvím pošty se pova­žuje za doručenou jejím dodáním na Vaši adresu, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zá­silky, i když jste se o jejím uložení nedozvěděl/a, případně dnem, kdy se písemnost vrátila Operátorovi, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení na adre­su uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese nezdržujete.

S oznámeními zaslanými do schránky T-Box jste povi- nen/povinna se pravidelně seznamovat. Zpráva zasílaná Operátorem prostřednictvím elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenou nejpozději dnem násle­dujícím po odeslání zprávy na vaše telefonní číslo nebo Vaši e-mailovou adresu. Pokud hodláte používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS či MMS, musí­te tuto skutečnost předem oznámit Operátorovi a dohod­nout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Operátor neodpovídá za případně vzniklou újmu.

1. Závěrečná ustanovení, řešení sporů

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

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

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

Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních

**\* 1 ■ o < v J ^1 o**

údajů účastníků

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

1. Tyto Podmínky zpracování osobních, identifikačních, pro­vozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran (**T-Mobile a účastníka**) při zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizač­ních údajů účastníků (dále jen „**Údaje**“). Za účastníka se pro účely těchto Podmínek považuje každý, kdo je s T-Mobile v ja­kémkoliv smluvním či obdobném vztahu. T-Mobile je oprávněn zpracovávat Údaje, které získal zejména v souvislosti s uzavře­ním Účastnické smlouvy, poskytováním nabízených služeb či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem s účastníkem či od třetích osob.
2. T-Mobile zpracovává vaše Údaje vždy transparentně, korekt­ně, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném po­hybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**GDPR**“), a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a to v rozsahu nezbytném pro příslušný účel zpracování. T-Mobile vaše Údaje bezpečně uchovává po dobu nezbytně nutnou podle lhůt, které nám ukládají příslušné právní předpi­sy.
3. Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména titul, jmé­no, příjmení, adresa (zejména doručovací adresa, adresa místa instalace dané služby), rodné číslo, popř. jiný národní identi­fikátor, datum narození, věk, pohlaví, vzdělání, rodinný stav, údaje o dokladech totožnosti, telefonní číslo a e-mailová ad­resa, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, IČO, úda­je o platbách a platební morálce, číslo SIM karty, účastnické telefonní číslo, aktivní tarif a heslo.
4. Provozními údaji se rozumí zejména telefonní číslo volajícího, telefonní číslo volaného, druh poskytnuté služby, cena za po­skytnutou službu, začátek spojení, konec spojení, datum a fre­kvence uskutečnění spojení, počet poskytnutých jednotek (např. minuty, kB či kusy), typ přístupu k internetu (např. WAP, APN Internet, pevný internet - ADSL, SHDSL, xDSL atp.), typ používaného koncového zařízení a IMEI, konfigurační údaje (např. IP adresy), údaje o obsahu a způsobu využívání služeb a typovém chování účastníka (behaviorální údaje).
5. Lokalizačními údaji se rozumí údaje zpracovávané v síti elek­tronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu kon­cového zařízení účastníka, zejména údaj o síti, k níž je účastník připojen (např. při roamingových spojeních), údaj o tranzitní ústředně apod.
6. T-Mobile zpracovává Údaje v souladu s článkem 6 GDPR (práv­ní tituly pro zpracování osobních údajů). T-Mobile zpracovává Údaje na základě následujících právních titulů: splnění smlou­vy, plnění právních povinností, oprávněného zájmu T-Mobile a na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů.
7. Zpracování Údajů na základě právního titulu splnění smlou­vy a plnění právních povinností, tj. povinností vyplývajících z právního předpisu a oprávněných zájmů T-Mobile, zahrnuje zpracování pro následující účely: poskytování služeb, zajištění propojení a přístupu k síti, zajištění provozních činností ne­zbytných k poskytování služeb, vyúčtování, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb (kterým je mimo jiné i opakované neuhrazení ceny nabízených služeb), ochra­ny práv a právem chráněných zájmů (T-Mobile a účastníků, spočívající v posuzování schopnosti a ochoty účastníků plnit své závazky, vymáhání pohledávek z vyúčtování, poskytování služeb), případně dalších identifikačních údajů účastníka vo­lajícího na čísla tísňového volání (přesný rozsah předávaných Údajů stanoví vyhláška č. 267/2017 Sb., vyhláška o lokalizaci a identifikaci volajícího při volání na čísla tísňových volání), a to subjektům provozujícím pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání.
8. T-Mobile je oprávněn zpracovávat Údaje rovněž v případě, že účastník k danému zpracování vyjádří souhlas se zpracováním osobních údajů. Udělení souhlasu je vždy zcela dobrovolné a Účastník může svůj souhlas kdykoliv odvolat.
9. T-Mobile je oprávněn na základě oprávněného zájmu dle člán­ku 6 odst. 1 písm. f) GDPR v souvislosti s přímým marketin­gem oslovovat účastníky s nabídkou zboží a služeb T-Mobile. Účastníci si mohou vybrat, jakou formou chtějí nabídku přímé­ho marketingu dostávat, zda upřednostňují telefonickou na­bídku, SMS, nebo e-mail. T-Mobile využívá v souvislosti s oslo­vováním na základě přímého marketingu smluvní partnery, kteří jsou v postavení zpracovatele osobních údajů. Pokud si nepřejete dostávat naši nabídku na základě přímého marke­tingu, můžete ji jednoduše odmítnout (námitka proti zpraco­vání). Můžete to udělat přímo u dané nabídky nebo v aplika­ci Můj T-Mobile (na webu i v aplikaci) a odškrtnutím políček k přímému marketingu, čímž nastavíte jednotlivé formy, jimiž vás můžeme takto oslovovat (e-mail, SMS, volání). Dále mů­žete námitku uplatnit pomocí Kontaktního formuláře pro zá­kazníky, který je rovněž k dispozici na webových stránkách: [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz), telefonicky v zákaznickém centru T-Mobile a rovněž v prodejně T-Mobile. Jakmile nám dáte vědět, že už si nepřejete zpracování osobních údajů za účelem přímého mar­ketingu, tj. nepřejete si dostávat naše nabídky, ukončíme tento proces v co nejkratší době, jakou nám naše technické a admi­nistrativní možnosti dovolí. V případě, že odmítnete nastave­ní přímého marketingu, tj. podáte námitku proti zpracování osobních údajů a znovu se rozhodnete nastavit, že si přejete dostávat marketingová sdělení na základě přímého marketin­gu, bude vaše nové nastavení považováno ze strany T-Mobile za souhlas.
10. S marketingovou nabídkou vás T-Mobile může oslovovat rov­něž v případě, že nám udělíte souhlas se zpracováním osob­ních údajů dle článku 6 odst. 1 písm. a) GDPR. Snažíme se o to, aby pro vás nabídka byla vždy co nejzajímavější, a proto máme celkově tři marketingové souhlasy, jež mají odlišný obsah, a vy se tak můžete rozhodnout, k čemu nám souhlas chcete udělit, tj. o co máte skutečně zájem. Jedná se o: Souhlas s marketin­gem třetích stran, Souhlas se zpracováním provozních a loka­lizačních údajů pro marketingové účely T-Mobile a Souhlas se zpracováním provozních a lokalizačních údajů pro marketin­gové účely T-Mobile a marketing třetích stran. Podrobné in­formace k obsahu uvedených souhlasů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů na našich webových stránkách v části B. Souhlas zde: [https://www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasa- dy-ochrany-osobnich-udaju](https://www.t-mobile.cz/ochrana-udaju/zasa-dy-ochrany-osobnich-udaju). Uzavíráte-li s námi účastnickou smlouvu, zeptáme se vás, zda máte zájem souhlas udělit. Sou­hlas můžete udělit rovněž elektronickou cestou zaškrtnutím příslušného políčka v aplikaci Můj T-Mobile v části Nastavení souhlasů, v aplikaci nebo na našem webu. Udělení souhlasu je vždy dobrovolné a můžete jej kdykoliv odvolat.
11. Obchodní sdělení T-Mobile označuje hvězdičkou (\*) nebo ji­ným vhodným označením (např. OS apod.), které účastníka informuje o tom, že uvedené sdělení je obchodním sdělením ve smyslu platných právních předpisů a že jeho odesílatelem je T-Mobile.
12. T-Mobile zpracovává Údaje za účelem ověřování a hodnocení bonity a platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků či jiných podobných registrů a dále za účelem vzájemného in­formování oprávněných uživatelů těchto registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání smlou­vy, je-li to nezbytné. Zpracování Údajů za účelem ověřování bonity a platební morálky a vzájemného informování oprávně­ných uživatelů registrů dlužníků prostřednictvím těchto regis­trů zahrnuje zpracování jména, příjmení, adresy, rodného čísla, názvu, obchodní firmy, sídla, místa podnikání, identifikačního čísla, data vzniku dluhu, výše dluhu, typu služby či produktu, při jejichž poskytování či prodeji dluh vznikl, splatnosti, výše dlužné částky po splatnosti, počtu dlužných vyúčtování, údajů o postoupení pohledávky, data zaplacení, údajů o odpisu po­hledávky a ID záznamu. Tyto Údaje je T-Mobile oprávněn pře­dat registru dlužníků v případě opakovaného prodlení s úhra­dou nebo existence jakékoliv peněžní pohledávky déle než 30 dnů po splatnosti. Provozovatel registru dlužníků je opráv­něn dále tyto Údaje zpřístupnit za účelem hodnocení bonity a platební morálky všem uživatelům registru, a to včetně rod­ného čísla, které je nezbytným identifikátorem. K datu nabytí účinnosti těchto Podmínek T-Mobile předává data za účelem ověřování platební morálky prostřednictvím registru dlužní­ků sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČO: 69346925. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na adrese [www.solus.cz](http://www.solus.cz). T-Mobile je za uvedeným účelem oprávněn využít i další registry dlužníků. V takovém případě T-Mobile informuje o dalších registrech na webových stránkách T-Mobile.
13. Účastník souhlasí s tím, že T-Mobile zpracovává Údaje za úče­lem ověřování a hodnocení jeho bonity a platební morálky prostřednictvím pozitivních registrů či jiných podobných re­gistrů a dále za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů těchto registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání smlouvy, je-li to nezbytné. Zpra­cování Údajů za účelem ověřování platební morálky a vzájem­ného informování oprávněných uživatelů pozitivních registrů prostřednictvím těchto registrů zahrnuje jméno, příjmení, ad­resu, rodné číslo, datum narození, pohlaví, název obchodní fir­my, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, údaj o dokladech totožnosti, údaj o tom, že mezi účastníkem a T-Mobile došlo k uzavření smlouvy, údaj o finančních závazcích, které vznik­ly, vzniknou nebo mohou vzniknout účastníkovi vůči T-Mobile v souvislosti s uzavřenou smlouvou, a o plnění těchto závazků (zejm. údaje o vystavených vyúčtováních služeb), údaje o zajiš­tění závazků Účastníka souvisejících se smlouvou, dalších úda­jů vypovídajících o bonitě a platební morálce Účastníka (zejm. údajů o rozsahu a povaze příp. porušení smluvní povinnosti, jehož následkem je existence dlužné pohledávky po splatnosti, o příp. změnách závazku nebo smlouvy, o předčasném splně­ní dluhu apod.). Provozovatel pozitivního registru je oprávněn dále tyto Údaje zpřístupnit za účelem hodnocení bonity a pla­tební morálky všem uživatelům registru, a to včetně rodného čísla, které je nezbytným identifikátorem. K datu nabytí účin­nosti těchto Podmínek T-Mobile předává data za účelem ově­řování platební morálky prostřednictvím pozitivního registru sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČO: 69346925. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na adrese solus.cz. Souhlas se zpracováním Údajů za účelem ověřování bonity a platební morálky a za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů výše uvedených pozitiv­ních registrů prostřednictvím těchto registrů dává účastník na dobu platnosti smlouvy a dále po dobu 1 roku od úhrady posledního závazku účastníka vůči T-Mobile, resp. 3 let, pokud byla účastníkova pohledávka postoupena dle platných práv­ních předpisů. V případě pozitivního registru, pokud tato doba přesáhne dobu 10 let, budou údaje z platební historie starší 10 let zlikvidovány. T-Mobile je za uvedeným účelem oprávněn využít při jednání o smluvním vztahu i v průběhu smluvního

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

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

Obchodní podmínky smlouvy o firemním řešení

společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČO: 649 49681, zapsané do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

1. Předmět obchodních podmínek smlouvy o firemním

řešení

1. Tyto Obchodní podmínky Smlouvy o Firemním řešení (dále jen „Podmínky Firemního řešení“) upravují další práva a po­vinnosti Smluvních stran Smlouvy o firemním řešení (dále jen „Smlouva“) a rovněž práva a povinnosti Oprávněných osob při poskytování a užívání Služeb. Podmínky Firemního řešení tvoří nedílnou součást Smlouvy. Podmínkami Firemního řešení se řídí rovněž závazky Smluvních stran jiné smlouvy než Smlouvy o Firemním řešení, pokud je tak v takové jiné smlouvě stanoveno, přičemž v takovém případě se Smluvním partnerem rozumí příjemce a TMCZ poskytovatel plnění dle takové jiné smlouvy a Službami se rozumí právě plnění poskytované TMCZ.
2. Definice a zkratky
   1. Definice a zkratky použité ve Smlouvě mají stejný význam i pro tyto Podmínky Firemního řešení a pro další Smluvní dokumenty, není-li výslovně stanoveno jinak. Dále se pou­žijí následující definice:

* Ceníkem služeb se rozumí dokument obsahující ceny Služeb, případně další podmínky, uveřejněný ve vzta­hu k určité Službě na stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) nebo jinde specifikovaný v souladu se Smluvními dokumen­ty. Ceníkem služeb je i cenový program.
* Cenou se rozumí cena za poskytování Služeb. Cena může být určena buď nominální hodnotou, nebo pro­centuální slevou z Ceny uvedené v Ceníku služeb.
* Dohodou o cenových podmínkách se rozumí smluvní dokument uzavřený mezi Smluvními stranami, v němž si Smluvní strany sjednávají zejména cenové podmín­ky, ale i další podmínky pro poskytování Služeb, které budou následně poskytovány na základě uzavřených Účastnických smluv nebo Specifikací služeb. Dohoda o cenových podmínkách se uzavřením stává nedílnou součástí Smlouvy.
* Kontaktní osobou se rozumí osoba uvedená ve Smlouvě, jejíž oprávnění jsou definována tamtéž. Kontaktní osoby mohou být měněny jednostranným oznámením prokazatelně doručeným druhé Smluvní straně, přičemž taková změna je účinná doručením oznámení. Kontaktní osoby uvedené ve Specifikaci či Popisu služby jsou osoby určené pro zajištění fyzic­kých přístupů pro účely zřízení či změny Služeb a rov­něž pro fyzické převzetí Služeb, není-li stanoveno jinak.
* Lokalitou Smluvního partnera se rozumí místo sjednané ve Specifikaci služby či jiném Smluvním dokumentu, kde budou Služby poskytovány TMCZ a užívány Smluvním partnerem.
* Popisem služby se rozumí smluvní dokument obsahu­jící popis Služby poskytované Smluvnímu partnerovi na základě Specifikace služby nebo Účastnické smlou­vy. Popisem služby se bez ohledu na označení rozumí i obchodní podmínky obsahující popis a podmínky poskytování určité Služby. Popis služby je umístěn na stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz). Uzavřením Specifikace služby se příslušný Popis služby, kterého se Specifikace služby týká, stává součástí dané Specifikace služby.
* Poruchou se rozumí stav, který neumožňuje užívání Služby obvyklým způsobem v důsledku nedodržení sjednaných parametrů Služby ze strany TMCZ.
* Připojením se rozumí přímé připojení příslušného Zařízení Smluvního partnera k síti TMCZ.
* Servisním požadavkem se rozumí požadavek na od­stranění Poruchy Služby. Pokud není sjednáno jinak, Servisní požadavek musí vždy obsahovat přesnou a jednoznačnou identifikaci Smluvního partnera, typ a označení Služby, které se Porucha týká, popis Poruchy, identifikační a kontaktní údaje osoby, která Poruchu oznamuje, a další informace nezbytné k od­stranění Poruchy, které má Smluvní partner k dispozici. Není-li výslovně stanoveno jinak, předává se Servisní požadavek mezi Kontaktními osobami definovanými ve Smlouvě.
* SLA se rozumí doplňková služba ke Službám, jejíž poskytování si mohou Smluvní strany dohodnout ve Specifikaci služby, případně v jiném dokumentu. SLA zahrnuje ujednání o kvalitě, úrovni a dostupnosti po­skytovaných Služeb a o následcích nedodržení takové kvality, úrovně či dostupnosti Služeb.
* Smluvním partnerem se rozumí Smluvní strana Smlouvy v souladu s definicí ve Smlouvě. Smluvní partner může být ve Smluvních dokumentech rovněž označen jako Účastník nebo Zájemce.
* Specifikací služby se rozumí smluvní dokument uzavře­ný mezi Smluvními stranami, na jehož základě dochází ke zřízení Služeb a který obsahuje konkrétní specifika­ci Služby, která má být poskytována ze strany TMCZ vůči Smluvnímu partnerovi. Specifikace služby se uza­vřením stává nedílnou součástí Smlouvy. Specifikace služby zpravidla obsahuje parametry Služby, cenu Služby, Minimální dobu užívání služby, termín zřízení Služby aj. Jedna Specifikace služby může být uzavřena jak pro jednu Službu, tak pro více Služeb, přičemž je-li

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

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

1. Zákaz přeprodeje
   1. Smlouva není smlouvou upravující a umožňující propojení

ve smyslu § 80 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronic­kých komunikacích, v platném znění, a proto Smluvní part­ner, ani Oprávněná osoba, není oprávněn veřejně nabízet nebo umožňovat třetím osobám prostřednictvím Připojení nebo Služeb propojení dvou veřejných sítí elektronických komunikací za účelem vzájemné komunikace ani nabízet nebo umožňovat třetím osobám užívání Služeb. Výjimku z uvedeného tvoří zaměstnanci Smluvního partnera či Oprávněné osoby nebo takové třetí osoby, které dle do­hod se Smluvním partnerem zajišťují příslušné doplňko­vé služby v objektech (nemovitostech), ve kterých má Smluvní partner své sídlo (např. stravovací služby, ostra­hu apod.), nebo tyto osoby využívají odpovídající prostory v daném objektu (nemovitosti) a z uvedeného důvodu jsou tedy připojeny k Zařízení Smluvního partnera (dále též jen „Uživatelé“). Smluvní partner je oprávněn umožnit odběr Služeb pouze těmto Uživatelům, a to za stejných podmí­nek, jako má Smluvní partner dle Smlouvy, tedy bez další přidané hodnoty.

1. **Uzavírání a změny specifikace služby a dohody**

**o cenových podmínkách**

* 1. K uzavření či změně Specifikace služby nebo Dohody o ce­nových podmínkách dochází v písemné formě podpisem příslušného dokumentu oběma Smluvními stranami.
  2. Uzavření či změna Specifikace služby nebo Dohody o cenových podmínkách může být provedena rovněž prostřednictvím telefonické komunikace či prostřednic­tvím webového portálu TMCZ, vždy ale pouze v takovém rozsahu, v jakém to aktuálně TMCZ pomocí telefonické komunikace či webového portálu umožňuje, a pouze pro­střednictvím Kontaktních osob dle Smlouvy. Na uzavírání Smluvních dokumentů či jejich změnu prostřednictvím te­lefonické komunikace či webového portálu není ze strany Smluvního partnera právní nárok.
  3. Změna Specifikace služby nebo změna jiného nastavení Služeb může být provedena rovněž prostřednictvím změ­nového formuláře umístěného na webových stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) (dále jen „Změnový formulář“), a to po­stupem dle tohoto odstavce. Smluvní partner je opráv­něn požádat o provedení změny Služeb prostřednictvím řádně vyplněného a podepsaného Změnového formuláře, který následně doručí TMCZ buď ve formě podepsané- ho skenu Změnového formuláře elektronickou poštou, nebo v listinném vyhotovení, a to pomocí Kontaktních osob dle Smlouvy. O změnu Služeb dle tohoto odstavce může Smluvní partner požádat pouze v rozsahu, v jakém ji Změnový formulář v aktuálním znění umožňuje. Na prove­dení změny Služeb prostřednictvím Změnového formuláře není právní nárok, TMCZ není povinen požadavku na změnu vyhovět. Pakliže je změna Služeb požadovaná Smluvním partnerem prostřednictvím Změnového formuláře pro­veditelná a TMCZ se rozhodne, že požadavku na takovou změnu vyhoví, tak změnu Služeb požadovanou Smluvním partnerem prostřednictvím Změnového formuláře prove­de, přičemž okamžik provedení takové změny Služeb se považuje za okamžik akceptace požadavku na dotčenou změnu Služeb ze strany TMCZ. O provedené změně Služeb není TMCZ povinen informovat Smluvního partnera. Bude­-li mít změna Služeb požadovaná Smluvním partnerem prostřednictvím Změnového formuláře dopad na navý­šení ceny dotčené Služby nebo bude-li provedená změna spojena s úhradou jednorázové ceny, je TMCZ oprávněn vyúčtovat takovou cenu Smluvnímu partnerovi v rámci vyúčtování následujících po provedení změny Služeb dle platného Ceníku.
  4. V případě uzavření či změny Specifikace služby nebo Dohody o cenových podmínkách prostřednictvím webo- vého (zákaznického) portálu se použijí následující pravidla:

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

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

1. Zřízení či změna služeb
   1. Ke zřízení či změně Služeb dochází na základě a v ter­mínech dle příslušné Specifikace služby či Změnové Specifikace služby.
   2. TMCZ oznámí Smluvnímu partnerovi připravenost Služby k testování, zřízení nebo změně, resp. k jejímu protokolár­nímu převzetí, přičemž Smluvní partner je povinen poskyt­nout TMCZ bez prodlení veškerou potřebnou součinnost k řádnému testování, zřízení nebo změně Služby, resp. protokolárnímu převzetí Služby. V rámci svojí součinnosti si Smluvní partner zajišťuje rovněž přeprogramování PBX. Není-li výslovně v rámci Služby sjednána povinnost TMCZ zabezpečit PBX a související komunikační infrastruk­turu, odpovídá za řádné zabezpečení PBX a související komunikační infrastruktury před jejím zneužitím (např. na­padením) Smluvní partner.
   3. Po zprovoznění Služby prověří kontaktní osoby Smluvního

partnera a TMCZ funkčnost Služby a podepíší akceptač- ní (předávací) protokol Služby (pokud není v příslušném Popisu služby stanoven výslovně jiný postup). Služba je zřízena či změněna dnem uvedeným v podepsaném ak- ceptačním (předávacím) protokolu Služby nebo dnem pí­semného oznámení TMCZ o zřízení či změně Služby nebo dnem prvního využití Služby, podle toho, která skutečnost nastane dříve.

* 1. Smluvní partner je povinen uhradit TMCZ veškeré nákla­dy spojené se zřízením nebo změnou Služby, které musel TMCZ vynaložit, protože Smluvní partner nesplnil podmín­ky stanovené pro zřízení nebo změnu Služby.
  2. TMCZ je oprávněn nezřídit Službu nebo nerealizovat změnu Služby zejména v případech, kdy Smluvní partner úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí/platil nebo soustavně ne- platil/neplatí vyúčtovanou cenu za Služby, nebo v případě, že zřízení či provedení změny Služby není technicky mož­né, nebo v případě, že se Smluvní partner takovou změ­nou či zřízením snaží obejít některá ustanovení Smlouvy, např. pokud by požadovaná změna obcházela následky spojené s předčasným ukončením Služby.
  3. V případě, že zřízení, změnu, opravu Služeb či jinou obdob­

nou činnost lze ze strany TMCZ provést prostřednictvím vzdáleného přístupu, Smluvní partner se zavazuje zajistit pro TMCZ na vlastní náklady ve sjednaném čase takový vzdálený přístup.

1. Práva a povinnosti smluvních stran
   1. TMCZ je povinen poskytovat Služby v souladu se Smluvními dokumenty, zejména s těmito Podmínkami Firemního řešení, Smlouvou, Specifikací služeb, Popisem služeb, Dohodou o cenových podmínkách a případ­ně Účastnickou smlouvou ve vztahu k Účastnickým službám.
   2. Smluvní partner souhlasí s tím, aby TMCZ prováděl kont­rolu jeho platební schopnosti, např. prostřednictvím regis­tru dlužníků sdružení SOLUS.
   3. Smluvní strany se dohodly, že každá ze Smluvních stran je oprávněna jednostranně změnit své údaje v hlavičce Smlouvy doporučeným dopisem zaslaným Kontaktní oso­bě druhé Smluvní strany, přičemž taková změna nabývá účinnosti první pracovní den následující po doručení ozná­mení druhé Smluvní straně. Výše uvedeným postupem je TMCZ oprávněn změnit rovněž číslo Smlouvy. Takto pro­vedené změny Smlouvy nevyžadují uzavření písemného dodatku ke Smlouvě.
   4. Smluvní partner je povinen užívat Služby pouze způso­bem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy a Smluvními dokumenty, zejména s příslušnou Smlouvou, Specifikací služby, těmito Podmínkami Firemního řešení, provozními řády, Popisem služby, Ceníky a písemnými ná­vody a pokyny TMCZ. Smluvní partner odpovídá za veške­ré činnosti, které prostřednictvím Služeb či v rámci užívání Služeb uskuteční.
   5. Smluvní partner se zavazuje neužívat Službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení ke komunikační síti. Smluvní partner se zavazuje zdržet se zejména:
2. podpory či umožnění jakékoli nelegální činnosti nebo zapojení se do takových činností, včetně umožnění je­jich přenosu;
3. komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických nebo autorských práv;
4. narušení bezpečnosti Systému nebo sítě ve snaze zís­kat neoprávněný přístup;
5. neoprávněného užívání dat, Systémů a sítě nebo neoprávněného zkoušení, zkoumání či testování zrani­telnosti Systémů nebo sítí;
6. porušování bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka Systému nebo sítě;
7. zasahování do služeb poskytovaných jiným Smluvním partnerům, zasahování do hostitelských Systémů nebo sítí (např. formou přetížení nebo zahlcení daty - mailbombing - či formou svévolných pokusů přetížit systém) a jiného zasahování s nekalým úmyslem;
8. rozesílání nevyžádané elektronické pošty a přispívá­ní do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny; porušování zásad občanského soužití nebo generování umělého provozu za použití generátorů provozu, automatického vytáčení nebo podobného zařízení, jakož i jiného nadměrného zvyšování provozu či koncentrace provozu prostřednictvím Zařízení typu pobočková ústředna nebo GSM brána;
9. uskutečňování zlomyslných nebo obtěžujících volání;
10. umístnění dat na hardware a software v rámci Služby, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem nebo by byly v rozporu s dobrými mravy, zvyk­lostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo by byly jinak v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezi­národními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána, resp. byly v rozporu s podmínkami Smlouvy;
11. šíření nelegálního obsahu, zejména informací obsahu­jících násilí v jakékoli podobě a jiných informací v roz­poru s dobrými mravy;
12. užívání nezákonně pořízeného či licencovaného softwaru;
13. zasílání nevyžádaných informací (SPAM);
14. užívání Služby způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server/službu, kterým by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva, např. útokem na jiné servery/služby a další za­řízení (DoS);
15. šíření virů, wormů, trojanů a provádění činnosti obec­ně známé jako spoofing IP či ARP adres;
16. provozování veřejného softwaru pro sdílení dat typu P2P nebo sdílení dat v rámci P2P sítí.
    1. Smluvní partner je povinen využívat Služby jen způso­bem dohodnutým ve Smlouvě a pouze prostřednictvím Zařízení schváleným a homologovaným pro provoz v loka­litě poskytování Služby a dbát na to, aby na Zařízení TMCZ nevznikla škoda. Smluvní partner odpovídá za újmu, kte­rá vznikne TMCZ nebo třetím osobám v důsledku použití Zařízení, která Smluvní partner připojil k Zařízením TMCZ.
    2. Smluvní partner bude chránit své autentizační klíče a bezpečností přístupové kódy, které obdržel od TMCZ. Činnosti prováděné s využitím kódů Smluvního partnera budou považovány za činnosti prováděné Smluvním part­nerem nebo jeho pověřeným správcem, za které je rovněž Smluvní partner plně odpovědný.
    3. Smluvní partner je povinen oznamovat s předstihem TMCZ změny identifikačních a fakturačních údajů.
    4. Smluvní partner je povinen nerušit po dobu trvání Služby účastnictví, dle kterého je Smluvnímu partnerovi poskyto­vána jiným poskytovatelem telefonní služba, která je ne­zbytná pro poskytování konkrétní Služby ze strany TMCZ. Smluvní partner je dále povinen neměnit po dobu trvání Služby bez souhlasu TMCZ podmínky účastnictví, za kte­rých je Smluvnímu partnerovi poskytována jiným posky­tovatelem telefonní služba, která je nezbytná pro posky­tování Služby ze strany TMCZ. Souhlas TMCZ se změnou podmínek účastnictví může být Smluvnímu partnerovi poskytnut pouze v případě, že bude prokazatelně TMCZ doloženo, že Služby poskytované TMCZ dle Smlouvy bu­dou i po takové změně podmínek účastnictví moci být na­dále poskytovány Smluvnímu partnerovi ze strany TMCZ za stejných dohodnutých parametrů (tzn., že nedojde ke zrušení Služby nebo změně parametrů Služby).
    5. Smluvní partner je povinen před zřízením Služby ve vztahu ke všem Zařízením, která dostává v rámci Služby do užívání od TMCZ (resp. jeho subdodavatele), mít uzavřenu tako­vou smlouvu o pojištění, která v případě vzniku škody na Zařízení bude takové škody krýt vůči TMCZ, a udržovat ta­kovou smlouvu v účinnosti po celou dobu užívání Zařízení Smluvním partnerem.
    6. TMCZ je oprávněn v případě podezření týkajícího se po­rušení jakékoliv povinnosti Smluvního partnera stanove­né ve Smluvních dokumentech, provozních řádech nebo v právních předpisech provést kontrolu dat na serveru, kontrolu softwaru, resp. kontrolu užívání Služby ze strany Smluvního partnera, přičemž Smluvní partner je povinen takové kontroly strpět a poskytnout veškerou nezbytnou součinnost. TMCZ je dále zejména oprávněn kdykoliv pře­rušit či omezit provoz serveru, resp. poskytování Služby, a to bez jakéhokoliv předchozího upozornění Smluvního partnera, zjistí-li, že došlo k porušení právních předpi­sů nebo porušení povinností stanovených Smluvními dokumenty ze strany Smluvního partnera. O takovém omezení provozu serveru, resp. pozastavení poskytování Služby, je TMCZ povinen Smluvního partnera bez prodlení informovat.
    7. TMCZ je rovněž oprávněn za účelem zajištění ochrany prostředků komunikační sítě nebo ochrany TMCZ, tře­tích stran, ostatních Smluvních partnerů nebo uživatelů Služeb provádět antispamovou a antivirovou kontrolu na poštovních, SMS a MMS serverech TMCZ, a to v ICT ob­lasti obvyklým způsobem při dodržení veškerých obecně závazných právních předpisů, zejména při dodržení důvěr­nosti komunikací. Pokud TMCZ vyhodnotí konkrétní elek­tronickou zprávu nebo skupinu elektronických zpráv jako spam nebo obsahující vir, tak je TMCZ oprávněn takovou elektronickou zprávu nepřijmout k dalšímu zpracování, resp. neodeslat dále nebo nedoručit určenému příjemci.
    8. TMCZ je oprávněn ukončit poskytování Služby písemnou výpovědí relevantních Smluvních dokumentů, a to i jen částečně, z důvodů zavedení nových služeb, změny pod­mínek na trhu ICT, zkvalitnění sítě, vývoje nových techno­logií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se TMCZ zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené. Výpovědní lhůta v takovém případě činí 3 měsíce a počíná běžet po­sledním dnem kalendářního měsíce, ve kterém byla výpo­věď druhé Smluvní straně doručena, a uplyne posledním dnem posledního měsíce výpovědní lhůty.
17. Platební podmínky
    1. Smluvní partner se zavazuje za poskytování Služeb a za jiné úkony v souvislosti se Službami hradit ceny dohodnuté ve Smlouvě, Dohodě o cenových podmínkách, Specifikaci služeb, příp. Ceníku. Cena může být určena jak nominál­ní hodnotou, tak slevou z ceníkové ceny. Smluvní partner je povinen se před podpisem Smlouvy nebo Specifikace služeb či Dohody o cenových podmínkách prokazatelně seznámit s veškerými relevantními Ceníky, které se týkají Služby. Cena za Služby je účtována ode dne zřízení nebo provedení změny Služby.
    2. Splatnost cen za Služby činí 18 (osmnáct) dní od vystavení daňového dokladu - vyúčtování. Pro Smlouvy uzavřené kdykoliv od 15. 10. 2017 dále činí splatnost cen za Služby 14 (čtrnáct) dní od vystavení daňového dokladu - vyúčto­vání. V případě prodlení s úhradou ceny má TMCZ právo na úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za kaž­dý započatý den prodlení. Tím není dotčeno právo TMCZ

domáhat se nároku na náhradu újmy.

* 1. Cena za Služby se považuje za uhrazenou okamžikem její­ho připsání pod správným variabilním symbolem na účet TMCZ uvedený v příslušném vyúčtování.
  2. TMCZ běžně provádí vyúčtování cen tímto způsobem:

1. jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušné­ho plnění Smluvním partnerem v prvním následném vyúčtování;
2. pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účto­vány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
3. ceny za provoz a Minimální ceny za provoz jsou účto­vány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
4. pravidelné ceny nebo Minimální ceny za provoz za ne­úplné zúčtovací období jsou vypočteny jako: cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neú­plného zúčtovacího období v celých dnech, ve kterých byla služba Smluvnímu partnerovi poskytnuta. Cena za jeden den zúčtovacího období je část příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny, popř. Minimální ceny za provoz, která se vypočte jako výše pravidelné ceny resp. Minimální ceny za provoz / skutečný počet dní v daném zúčtovacím období.
   1. Smluvní partner je oprávněn reklamovat nesprávně vy­účtovanou cenu za poskytnutou Službu, a to do 2 měsí­ců od doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost zaplatit za poskytnuté Služby ve lhůtě splatnosti uvedené na vy­účtování. Reklamace se podává písemně prostřednictvím příslušných Kontaktních osob. Reklamace musí obsahovat jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, resp. sídla nebo místa podnikání Smluvního part­nera, označení Služby a Specifikace služby, označení spor­ného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká.
   2. Smluvní partner je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání Služby jinými uživateli než Smluvním partnerem. V případě neoprávněného užívání Služby jinými uživateli je Smluvní partner povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než TMCZ omezí aktivní užívání Služby na základě písemné­ho oznámení Smluvního partnera o zneužití Služby. TMCZ omezí aktivní užívání Služby bez zbytečného odkladu, nej­později však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.
   3. Pro účely výše vyúčtování a stejně tak pro účely hodnot SLA jsou rozhodující parametry a údaje naměřené či zjiště­né TMCZ.
   4. TMCZ je oprávněn, pokud není ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak (pokud je ve Smlouvě výslovně vylouče­na jednostranná změna ceny Služby, zejména v případě Smlouvy sjednané pro plnění veřejné zakázky), z důvodu inflace každoročně navýšit cenu Služeb poskytovaných dle Smlouvy. Navýšení cen o inflaci se bude vždy týkat výhradně cen Služeb/položek individuálně sjednaných ze­jména ve Specifikacích služby, popř. v Dohodě o cenových podmínkách a/nebo obecně sjednaných v Cenících služ­by, a to podle způsobu zasmluvnění ceny pro každou sjed­nanou Službu. Navýšení cen jednotlivých služeb/položek je TMCZ oprávněn provést automaticky vždy na podkladě a ve výši míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců) zveřejněné Českým statistickým úřadem (ČSÚ) vždy v měsíci lednu každého kalendářního roku. Smluvní strany sjednávají, že k navýše­ní cen o inflaci dle tohoto ustanovení dojde pouze v přípa­dě, kdy zveřejněná míra inflace činí 2 % a více; nižší míra inflace se nebude aplikovat. Navýšení ceny jednotlivých Služeb/položek o inflaci se aplikuje na cenu účtovanou po všech příp. slevách (prioritně na cenu individuálně sjed­nanou), přičemž zaokrouhlování cen po úpravě bude pro­bíhat matematicky na dvě desetinná místa. Navýšení cen z důvodu inflace se poprvé aplikuje na Vyúčtování služeb vystavená za plnění poskytnutá Smluvnímu partnerovi vždy nejpozději do 3 měsíců ode dne zveřejnění míry in­flace ze strany ČSÚ, přičemž před doručením konkrétního Vyúčtování služeb, ve kterém se inflace projeví, a o kon­krétním zohlednění inflace do sjednaných cen Služeb/po- ložek bude TMCZ Smluvního partnera informovat (zpra­vidla do datové schránky nebo jinak elektronicky). Cena Služby/položky navýšená o inflaci se vždy stává základem pro zohlednění inflace zveřejněné v následujících letech.
   5. Počínaje dnem 1. 1. 2023 bude u služby Datová centra a Datová centra DC7 spotřeba elektrické energie účtována výhradně po 1 kWh, a to i v případě, kdy je ve Specifikaci služ­by výslovně sjednáno jinak. Stávající služba Bezvýpadkové napájení účtovaná ve 100W blocích (doposud účtovaná v rámci fakturačních položek Poplatek za nadlimitní el. pří­kon naměřený - 100 W - inet, Poplatek za nadlimitní el. příkon štítkový - 100W - inet, Poplatek za nadlimitní el. příkon naměřený [smluvní] - 100 W nebo Poplatek za nad­limitní el. příkon štítkový [smluvní] - 100W) se v plném roz­sahu nahrazuje novou službou Bezvýpadkové napájení, jejíž aktuální cena (včetně způsobu jejího výpočtu) je uvedena v příslušném Ceníku služby. Toto ujednání se neuplatní na Smlouvy sjednané pro plnění veřejné zakázky.
5. Součinnost
   1. V souvislosti s plněním Smlouvy budou Smluvní strany

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

* 1. Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí s tím, že Služba může být na straně TMCZ dodávána a plněna zcela či zčásti subdodavatelem TMCZ. Z tohoto důvodu je Smluvní partner povinen k poskytnutí veškeré potřebné součin­nosti nikoliv pouze TMCZ, ale taktéž subdodavateli.
  2. Smluvní partner poskytne TMCZ bez prodlení veškerou součinnost potřebnou pro řádné testování, zřízení, změ­nu, protokolární převzetí či ukončení Služby. Neposkytne- -li Smluvní partner součinnost TMCZ ani v přiměřeném náhradním termínu, je Smluvní partner povinen uhradit TMCZ veškeré ze strany TMCZ vynaložené náklady a na­hradit vzniklou újmu.
  3. Za účelem umístění Zařízení TMCZ je Smluvní partner po­vinen na své náklady zajistit potřebné provozní prostory (místnosti), vlastnosti jejich prostředí a požadované tech­nické podmínky, přičemž jejich dodržování je povinen za­bezpečit po celou dobu poskytování Služby a nemůže je měnit bez písemného souhlasu TMCZ. Smluvní partner je povinen učinit opatření zabraňující případné krádeži nebo poškození či zničení Zařízení TMCZ, jakož i zabránit třetím osobám v manipulaci se Zařízením TMCZ. Smluvní partner je povinen na své náklady zajišťovat náležitý dohled nad Zařízením a odběr elektrické energie pro instalaci a provoz Zařízení TMCZ určeného pro poskytování Služby. Náklady Smluvního partnera na dohled a spotřebu energie jsou zo­hledněny v ceně Služby sjednané ve Smlouvě.
  4. Smluvní partner je povinen zajistit pro TMCZ součinnost při přípravě stavebních, instalačních či servisních prací pro potřeby umístění Zařízení TMCZ souvisejících se sjednanou Službou. Tato součinnost spočívá především v zajištění pí­semného souhlasu osob, zejm. vlastníka objektu a vlastní­ka vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém bude umístěno Zařízení TMCZ nebo koncový bod Služby (případně v dal­ších objektech uvedených ve Smlouvě), s provedením pro­jektových, stavebních a instalačních prací, popř. dalších nezbytných prací, a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace.
  5. Smluvní partner dále odpovídá za to, že nejpozději 14 (čtr­náct) dnů před určeným termínem zřízení Služby bude jeho Zařízení připraveno tak, aby bylo možné zahájit vlast­ní práce na jeho připojení k Zařízením TMCZ, to znamená, že v tomto termínu zabezpečí veškeré potřebné úkony, ze­jména správné nakonfigurování svého Zařízení, obstarání, instalace a zprovoznění všech předávacích rozhraní a por­tů, obstarání kabelů, zajištění propojení svého Zařízení do koncového bodu Služby atd.
  6. Pokud je poskytování Služby ze strany TMCZ podmíně­no udělením potřebných povolení příslušných státních orgánů ČR, příp. i vývozního povolení státních orgánů, jakož i vytvořením nezbytných předpokladů (potřebných podmínek) ze strany provozovatelů veřejné i neveřejné komunikační sítě, je Smluvní partner dále povinen v ná­ležitém předstihu před dodáním, sestavením a uvedením Systémů do provozuschopného stavu, zejména před jeho připojením k JTS, obstarat potřebná povolení ze strany příslušných státních orgánů ČR a zajistit vytvoření potřeb­ných provozních podmínek ze strany provozovatelů veřej­né i neveřejné komunikační sítě.
  7. Na žádost TMCZ nebo na základě dohody s ním Smluvní partner připraví pro TMCZ vhodné uzamykatelné místo k rozbalování, kontrole a ukládání zásilek Zařízení TMCZ, ja­kož i k ukládání montážních pomůcek. Smluvní partner se zavazuje umožnit TMCZ vykládku a úschovu Zařízení TMCZ v jeho prostorách určených k instalaci v termínu, o kterém byl ze strany TMCZ zpraven nejméně 3 (tři) pracovní dny předem. Smluvní partner převezme Zařízení TMCZ do úschovy a zajistí jejich bezpečné uskladnění do doby za­hájení instalace. O předání a převzetí Zařízení TMCZ do úschovy bude kontaktními osobami obou Smluvních stran podepsán dodací list. Nejpozději do 5 (pěti) pracovních dnů po instalaci je TMCZ povinen provést po sobě úklid v místě instalace. Zařízení nebo Systémy Smluvní partner po sestavení od TMCZ protokolárně převezme formou podpisu předávacího protokolu.
  8. Smluvní partner není oprávněn až do ukončení poskyto­vání Služeb jakkoli zasahovat do Zařízení TMCZ nad rá­mec běžného užívání. Smluvní partner je povinen Zařízení TMCZ užívat k účelu, který je v souladu s právními předpi­sy a Smlouvou. Smluvní partner bez osobní účasti nebo pí­semného souhlasu TMCZ nesmí měnit nastavení, zapoje­ní, umístění a prostorové uspořádání Zařízení oproti stavu při zřízení Služby, přičemž u programovatelných Zařízení platí totéž pro změny sjednaných výkonových parametrů Zařízení a uživatelských dat. Smluvní partner není opráv­něn zasahovat do propojení Systému.
  9. Smluvní partner je povinen zajistit přístup TMCZ do budov a prostor, a to za účelem obsluhy a údržby zde umístěných Zařízení TMCZ, Smluvního partnera či třetích stran, které byly v rámci Smlouvy převzaty ze strany TMCZ do sprá­vy nebo jejichž prostřednictvím jsou poskytovány Služby. Pokud nebude přístup pro TMCZ dle předchozí věty zajiš­těn, neodpovídá po tuto dobu TMCZ za případné omezení či přerušení poskytování Služeb vzniklé v důsledku neza­jištění přístupu.
  10. TMCZ je oprávněn i bez souhlasu Smluvního partnera a bez jeho vyrozumění změnit konfiguraci Zařízení určené­ho pro užívání Služby Smluvním partnerem.
  11. Je-li Smluvnímu partnerovi poskytnuto do užívání Zařízení TMCZ, pak provádění opravy takového Zařízení nebo ne­jistota ohledně úrovně ochrany před uplatněním práva třetí strany vůči Zařízení TMCZ nebo zánik Zařízení TMCZ (zčásti nebo zcela) nezakládá Smluvnímu partnerovi právo ukončit Smlouvu nebo Služby, z nichž plyne oprávnění uží­vat Zařízení TMCZ.
  12. Po ukončení poskytování příslušné Služby je Smluvní partner povinen poskytnout TMCZ součinnost k deinsta- laci Zařízení a vrátit TMCZ veškerá poskytnutá Zařízení a jiné věci a rovněž přestat využívat práva, která mu byla od TMCZ poskytnuta za účelem poskytování Služeb. Neposkytnutí součinnosti má za následek zejm. přenesení nebezpečí škody způsobené Zařízením na Smluvního part­nera, a to až do doby řádné deinstalace.
  13. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že provoz Smluvního partnera realizovaný v rámci Služby, pokud byl na konco­vý bod Služby či jiné rozhraní Služby předán ze Zařízení, které není pod výlučnou kontrolou TMCZ nebo jeho sub­dodavatele, se považuje za provoz záměrně generovaný Smluvním partnerem.
  14. Pokud není ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak, TMCZ je oprávněn v případě, že při zřízení a/nebo v průběhu plat­nosti Specifikace služby dojde k nemožnosti poskytování Služby z důvodu nezajištění potřebného povolení stát­ního orgánu nebo nezajištění souhlasu majitele objektu Smluvním partnerem, je TMCZ oprávněn od Specifikace služby odstoupit a uplatnit vůči Smluvnímu partnerovi ná­rok na kompenzaci ve výši prokazatelných, marně vynalo­žených nákladů za zřízení Služby (při ukončení Specifikace služby po zřízení Služby se náklady TMCZ zohlední v po­měrné výši, kdy poměr je určen dle doby užívání Služby Smluvním parterem a sjednané minimální doby užívání Služby). V případě, že v průběhu platnosti Specifikace služby dojde k navýšení nákladů TMCZ na poskytování Služby z důvodu nezajištění potřebného povolení stát­ního orgánu nebo nezajištění souhlasu majitele objektu Smluvním partnerem a/nebo z důvodu nepřiměřených podmínek (zejména nepřiměřeného nájemného) uplat­ňovaných majitelem objektu vůči TMCZ, je TMCZ opráv­něn uplatnit vůči Smluvnímu partnerovi, a to i opakovaně (např. měsíčně), nárok na kompenzaci ve výši navýšených nákladů TMCZ na poskytování Služby. Ujednání tohoto článku Podmínek se neuplatní na Smlouvy sjednané pro plnění veřejné zakázky.

1. Odpovědnost smluvních stran, podstatné porušení povinností, ukončení smlouvy
   1. Není-li stanoveno jinak, pak žádná ze Smluvních stran není odpovědná a není ani v prodlení s plněním svých povin­ností v případě, že k takovému prodlení došlo v důsledku porušení povinností druhé strany.
   2. Odpovědnost TMCZ za škodu se ve vztahu ke službám elektronických komunikací řídí ustanovením § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění účinném ke dni účinnosti těchto Podmínek Firemního řešení.

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

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

neprodleně informovat TMCZ jak o hrozbě a příp. vzni­ku újmy, tak o opatřeních učiněných k odvrácení újmy

nebo k jejímu zmírnění; a **9.7**

pověřeným pracovníkům TMCZ, orgánům pojišťovny,

popř. jiným příslušným orgánům na jejich vyžádání neprodleně umožnit šetření okolností předmětné udá­losti; a **9.8**

prokázat výši skutečné újmy, jakož i svá opatření k od­vrácení újmy nebo k jejímu zmírnění.

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

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

**9.9**

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

jednání TMCZ, k němuž je TMCZ oprávněn dle smluv­ních ujednání nebo právních předpisů; nebo

provádění plánovaných údržbových prací; nebo

rozhodnutí nebo nevydání povolení ze strany soudu, správního úřadu, orgánu veřejné moci nebo jiného oprávněného subjektu či třetí strany nebo provozova­telů dopravní či technické infrastruktury ve veřejném zájmu; nebo

ohrožení bezpečnosti komunikační sítě nebo Služeb; nebo

výpadku napájení či nevyhovujících klimatických pod­mínek v místě ukončení Služby, které zajišťuje Smluvní partner; nebo

znemožnění pracovníkům TMCZ přístupu za účelem opravy Poruchy, zřízení, změny či ukončení Služby; nebo

poruchy Zařízení Smluvního partnera; nebo

skutečností uvedených v odst. 9.8 těchto Podmínek Firemního řešení; nebo

porušení povinností na straně Smluvního partnera.

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

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

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

Za podstatné porušení povinnosti se výslovně, nikoliv však výlučně, považuje každá z následujících skutečností:

1. prodlení se zaplacením ceny Služby po dobu delší než 30 dní;
2. neoprávněný zásah do Zařízení TMCZ;
3. neumožnění přístupu TMCZ k jeho Zařízení;
4. užití neschváleného Zařízení ze strany Smluvního partnera;
5. užívání Služby v rozporu s právními předpisy;
6. užívání Služby Smluvním partnerem způsobem ohro­žujícím bezpečnost dat nebo informačních systémů jiných subjektů;
7. uvedení nepravdivých údajů při uzavírání Smluvního dokumentu;
8. porušení licenčních podmínek ze strany Smluvního partnera ve vztahu k softwaru, který je provozován v rámci Služby;
9. porušení kterékoliv povinnosti v článku 3 těchto Podmínek Firemního řešení;
10. porušení kterékoliv povinnosti v odst. 6.4 nebo 6.5 nebo 6.6 těchto Podmínek Firemního řešení;
11. porušení kterékoliv povinnosti v odst. 8.3 těchto Podmínek Firemního řešení;
12. porušení kterékoliv povinnosti v odst. 12.9 těchto Podmínek Firemního řešení.
13. porušení kterékoliv povinnosti v čl. 16 těchto Podmínek Firemního řešení.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **9.10** | V případě podstatného porušení povinnosti je TMCZ opráv­něn omezit či přerušit poskytování Služeb, aniž by to zname­nalo prodlení na jeho straně, a/nebo odstoupit od Smlouvy, Specifikace služby, Dohody o cenových podmínkách nebo Účastnické smlouvy či od jejich části ve vztahu k některé Službě. Tímto odstoupením nejsou dotčena práva TMCZ na zaplacení smluvních sankcí, úroku z prodlení, finančního vypořádání ani práva na náhradu újmy, popř. zajištění dluhu Smluvního partnera či Oprávněné osoby. | **10.2** | službu SLA, která stanovuje zejména podmínky pro kvalitu Služby, odstranění Poruch Služby a případně sankce při nesplnění termínů pro odstranění Poruchy či nedostup­nosti Služby. Další podmínky poskytnutí doplňkové služby SLA jsou stanoveny zejména v Popisu služby SLA.  Není-li SLA sjednáno, zavazuje se TMCZ odstraňovat Poruchy Služby v co nejkratším čase po jejím nahlášení Smluvním partnerem. |
| **9.11** | TMCZ je dále oprávněn vypovědět Smlouvu nebo zcela či částečně vypovědět Smluvní dokumenty ve vztahu ke kte­rékoliv Službě v případě, že:  a) je vůči Smluvnímu partnerovi vedeno insolvenční říze- | **10.3** | Oznamování Poruchy - Servisní požadavek provádí Smluvní partner prostřednictvím Kontaktních osob a je­jich příslušných kontaktních údajů. |
|  | ní; nebo  b) na majetek Smluvního partnera je nařízena exekuce; nebo | **10.4** | Služba je poskytována v kvalitě sjednané v rámci SLA, je-li SLA sjednáno. |
|  | 1. nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb; 2. nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost stá­tu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu;   V takovém případě je výpověď účinná jejím doručením Smluvnímu partnerovi, případně dnem pozdějším, v tako­vé výpovědi uvedeném. | **10.5** | Z kumulovaných provozních dob Služby, kdy parametry Služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povole­ných mezích hodnot parametrů provozu Služby, se vypo­čte měsíční dostupnost služby jako podíl:  (TS-TN)  dostupnost služby = x 100 %  TN  kde: TS = doba trvání služby v měsících  TN = doba nedostupné služby |
| **9.12** | TMCZ je oprávněn rovněž přerušit či omezit poskytování Služby v případech stanovených v příslušných právních předpisech (např. § 99 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. - | **10.6** | Doby se počítají na celé minuty, dostupnost služby se vy­jádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa. |
|  | krizový stav nebo § 98 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. - závažné porušení bezpečnosti a integrity komunikační sítě TMCZ z důvodů poškození nebo zničení elektronického ko­munikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních | **10.7** | Doba trvání služby v měsíci - TS - je období, po které má být Služba podle Smluvního dokumentu v daném měsíci poskytována. |
|  | havárií nebo živelních pohrom); po dobu přerušení dle to­hoto odstavce není Smluvní partner povinen hradit cenu za Služby, k jejichž přerušení došlo. | **10.8** | Doba nedostupnosti služby - TN - je období v rámci doby trvání Služby v měsíci, ve kterém Smluvní partner nemohl Službu řádně užívat z důvodů Poruchy, která měla příčiny na straně TMCZ a která byla Smluvním partnerem řádně |
| **9.13** | TMCZ je oprávněn rovněž přerušit či omezit poskytování Služby v případě písemného oznámení Smluvního partne- |  | ohlášena prostřednictvím Servisního požadavku. |
|  | ra o zneužití Služby dle odst. 4.4. e) těchto podmínek. | **10.9** | Do doby nedostupnosti Služby se nezapočítává doba od ohlášení Poruchy Služby do zahájení opravy Poruchy v pří- |
| **9.14** | Smluvní strany se dohodly, že jiné než v této Smlouvě vý­slovně uvedené nároky Smluvního partnera na odškod­nění, bez ohledu na to, z jakého právního důvodu vznikly, obzvláště nároky související s přerušením provozu, ušlým ziskem, zásahem do softwaru či se ztrátou informací a dat, jsou vyloučeny. |  | padě, že Smluvní partner neumožnil TMCZ bezodkladně po požádání provést servisní zásah na Zařízení umístě­ném v lokalitě Smluvního partnera. Za nedostupnost ani Poruchu Služby se nepovažují případy, kdy TMCZ není dle smluvních ujednání či právních předpisů v prodlení s plně­ním svých povinností. |
| **9.15** | Zaplacením smluvních pokut ani úroků z prodlení se Smluvní partner nezprošťuje povinnosti uhradit TMCZ újmu vzniklou týmž porušením. | **10.10** | Do doby nedostupnosti Služby ani celkového počtu Poruch se nezapočítávají:  a) poruchy, které jsou mimo veřejnou komunikační síť TMCZ; |
| **10.** | **SLA, oznamování poruch** |  | b) poruchy, o nichž TMCZ objektivně zjistil, že nema- |
| **10.1** | Není-li stanoveno ve Smluvních dokumentech jinak, mohou si Smluvní strany sjednat ke Službě doplňkovou |  | jí příčinu na straně TMCZ, nebo že je zavinil Smluvní partner. |

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

1. Smluvní partner je povinen uhradit TMCZ náklady spojené se servisním zásahem nebo cenu za servisní zásah, po­kud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku Smluvního partnera a pokud se zjistí, že Porucha Služby nebo Porucha zařízení nebo sítě není na straně TMCZ nebo že závada byla způsobena Smluvním partnerem nebo třetí osobou v případech, kdy za ni Smluvní partner odpovídá, nebo že Porucha vůbec nenastala.
2. Smluvní strany se dohodly, že u Poruch či vad Zařízení, softwaru či Systému, jejichž řešení závisí na výrobci či do­davateli, jakožto třetí straně, není možné garantovat dobu finálního vyřešení Poruchy/vady. Pro vady tohoto typu zapojí TMCZ středisko technické podpory výrobce či do­davatele, aby byla Porucha/vada odstraněna v nejkratším možném termínu. Poruchy/ vady, u nichž dojde k překro­čení garantované doby finálního řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním a nezapočítávají se do doby nedostupnosti Služby.
3. Oprávněné osoby
   1. Oprávněné osoby se určí dohodou Smluvních stran a bu­dou uvedeny v seznamu Oprávněných osob, který tvoří ne­dílnou přílohu Smlouvy (dále také „Seznam Oprávněných osob“). Trvání statusu Oprávněné osoby je vždy podmíně­no jejím vedením v Seznamu Oprávněných osob a ruče­ním Smluvního partnera uvedeným ve Smlouvě. Smluvní strany se dohodly, že souhlas s ručením Smluvního part­nera bez dalšího platí i pro právní nástupce Oprávněné osoby uvedené v Seznamu Oprávněných osob. Případná ztráta statusu Oprávněné osoby nemá vliv na platnost a účinnost Účastnických smluv uzavřených Oprávněnými osobami a smluvních vztahů z nich vyplývajících (jejich režim se poté bude řídit ustanoveními VPST a podmín­kami aktivovaných Účastnických služeb). Ztrátou statusu Oprávněné osoby zanikají Služby sjednané výhradně pro tuto Oprávněnou osobu na základě Specifikace služeb, pokud se Smluvní strany či Oprávněná osoba s TMCZ ne­dohodly jinak.
   2. Pokud si Smluvní strany ve Smlouvě nedohodly jinak, může po uzavření Smlouvy Smluvní partner požádat o do­plnění další Oprávněné osoby nebo vyloučení Oprávněné osoby prostřednictvím formuláře TMCZ: Žádost o doplně- ní/vyloučení Oprávněných osob, který zašle doporučenou poštou na adresu sídla TMCZ. Pokud TMCZ do 7 dní od doručení žádosti Smluvnímu partnerovi písemně nepotvr­dí doplnění/vyloučení Oprávněných osob dle dotčené žá­dosti, má se za to, že žádost zamítl. TMCZ je oprávněn ta­kovou žádost zamítnout zejména v případě, kdy má TMCZ za Oprávněnou osobou jakoukoliv neuhrazenou splatnou peněžitou pohledávku. Změna přílohy Smlouvy obsahující Seznam Oprávněných osob provedená dle tohoto odstav­ce nevyžaduje uzavření písemného dodatku ke Smlouvě.
   3. Oprávněná osoba může s TMCZ uzavírat či měnit Účastnické smlouvy či Specifikace služeb, které obsahují odkaz na Smlouvu, za podmínek stanovených Smlouvou (vč. Dohody o cenových podmínkách). Uzavření nebo změna Specifikace služeb je platná až okamžikem, kdy k podpisu Specifikace služeb za TMCZ a Oprávněnou osobu připojí svůj podpis rovněž Smluvní partner, čímž vyjadřuje svůj souhlas s uzavřením (resp. změnou) dotče­né Specifikace služeb mezi Oprávněnou osobou a TMCZ. Při ukončení Specifikace služeb jedná Oprávněná osoba samostatně a není vyžadováno připodepsání Smluvního partnera. Účastnické smlouvy uzavírá Oprávněná osoba samostatně a není vyžadováno připodepsání Smluvního partnera.
   4. Bude-li ve Smluvním dokumentu uvedena jako adresát Služeb výslovně určitá Oprávněná osoba, pak platí, že takovou Službu může využívat vždy jen tato Oprávněná osoba. Povinnosti Smluvního partnera z takové Služby však zůstávají nedotčeny, jejich plnění však může namísto Smluvního partnera zajistit Oprávněná osoba.
   5. Smluvní partner odpovídá za veškerou újmu způsobenou Oprávněnou osobou při poskytování plnění dle Smluvních dokumentů, a to i v případě, že se taková Oprávněná osoba zaváže při plnění Smluvního partnera provést určitou čin­nost samostatně.
4. Užívání softwaru
   1. Není-li výslovně sjednáno jinak, pak veškeré licenční, servisní, reklamační, záruční a jiné podmínky ve vztahu k softwaru, který je součástí Služby, se řídí podmínkami výrobce softwaru (nositele autorských práv).
   2. Není-li výslovně sjednáno jinak, je software produktem třetí strany odlišné od TMCZ a licence k užití softwaru je Smluvnímu partnerovi poskytována přímo výrobcem soft­waru (nositelem autorských práv). Licenci k softwaru zís­kává Smluvní partner nejdříve okamžikem úplného uhra­zení ceny za Služby, v jejichž rámci byl software dodán.
   3. Pokud software instalovaný Smluvním partnerem ovlivňu­je funkci Služby, popř. je předpoklad, že takový software může ovlivnit funkci Služby, je Smluvní partner povinen na základě výzvy TMCZ takový software odstranit (deinsta- lovat), popř. software upravit (např. změnou konfigurace) tak, aby dále takový software neovlivňoval řádné posky­tování Služby. TMCZ nenese žádnou odpovědnost za po­skytování Služby v případě, že Služba je ovlivněna soft­warem instalovaným (užívaným) Smluvním partnerem, popř. instalovaným (užívaným) třetí osobou, které Smluvní partner umožnil takový software nainstalovat nebo uží­vat. V případě, že Smluvní partner neodstraní problém softwaru nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení požadavku TMCZ na odstranění či změnu softwaru užíva­ného (instalovaného) v rámci Služby Smluvním partnerem či třetí osobou, je TMCZ oprávněn omezit nebo pozastavit poskytování Služby bez dalšího upozornění.
   4. V případě Služby zahrnující profesionální servis (správa služby) platí výše uvedené rovněž na software, jehož in­stalace nevyžaduje administrátorská práva.
   5. Pokud software vyžaduje administrátorská práva, lze jej instalovat v rámci Služby prostřednictvím profesionální­ho servisu TMCZ (správa služby) až poté, co TMCZ ověří dopad softwaru na poskytování Služby a souhlasí s insta­lací takového softwaru v rámci Služby. TMCZ je oprávněn požadovat po Smluvním partnerovi úhradu ceny za doda­tečnou instalaci softwaru dle počtu hodin skutečně pro­vedené práce v souladu s příslušným Ceníkem či cenovým ujednáním.
   6. TMCZ nenese vůči Smluvnímu partnerovi odpovědnost za dodávku softwaru, který Smluvní partner potřebuje k vyu­žívání Služby a za jehož instalaci odpovídá Smluvní part­ner. Rovněž tak TMCZ nenese odpovědnost za samotný software, resp. jeho funkčnost.
   7. Software vložený do šablony je poskytován „tak jak byl poskytnut dodavatelem softwaru - jak stojí a leží“, bez ja­kýchkoli výslovných či předpokládaných záruk, mimo jiné záruk vhodnosti pro konkrétní účel. TMCZ nezaručuje a ne- přejímá odpovědnost za přesnost či úplnost informací, textu, grafiky, odkazů či jiných položek obsažených v soft­waru. TMCZ neodpovídá za dodaný software ani za jeho funkčnost a vhodnost pro potřeby Smluvního partnera, zejména také neodpovídá za to, že dodaný software bude plně funkční ve spojení s jiným softwarem Smluvního partnera.
   8. TMCZ ani jeho dodavatelé v žádném případě nenesou od­povědnost vůči Smluvnímu partnerovi nebo uživatelům za jakoukoli újmu (mimo jiné ušlý zisk, přerušení podnika­telské činnosti, poškozené či ztracené informace či data) vzniklou následkem využívání softwaru či nemožnosti software využívat.
   9. Smluvní partner je oprávněn v rámci Služby užívat pouze legálně nabytý software. Smluvní partner je povinen uží­vat software v souladu s licenčními podmínkami (užíva­cími právy) vztahujícími se k danému softwaru. Smluvní partner nese odpovědnost za veškeré aplikace - software běžící v rámci Služby včetně datových přenosů. Smluvní partner se zavazuje uhradit TMCZ veškerou újmu, a to i ne- majetkovou, vzniklou TMCZ v důsledku porušení podmí­nek licence ze strany Smluvního partnera, a to v plné výši.
   10. TMCZ je oprávněn kdykoli opravit, odstranit, změnit či modernizovat software instalovaný na komponentech Služby, pokud se má za to, že je to vyžadováno pro účely údržby či zvýšení kvality Služby.
   11. TMCZ je oprávněn kdykoliv jednostranně zvýšit cenu soft­waru poskytnutého Smluvnímu partnerovi v rámci Služby v případě, že dodavatel tohoto softwaru zvýší cenu pří­slušného softwaru vůči TMCZ.
5. Nákup zařízení
   1. Není-li výslovně v jiném Smluvním dokumentu sjednáno jinak, tak pro případ sjednané koupě Zařízení Smluvním partnerem platí následující:
6. cena je stanovena v příslušném Ceníku;
7. místo dodání je místo, ve kterém má být zřízena, změně­na a poskytována Služba, ke které je Zařízení dodáváno;
8. lhůta pro dodání Zařízení je totožná se lhůtou pro zříze­ní nebo změnu Služby, ke které je Zařízení dodáváno;
9. Zařízení bude Smluvnímu partnerovi předáno na zá­kladě předávacího protokolu, dodacího listu nebo na základě jiného dokumentu, na kterém je Smluvní part­ner povinen TMCZ (popř. dodavateli nebo dopravci) potvrdit převzetí Zařízení;
10. vlastnictví Zařízení přechází na Smluvního partnera až úplným uhrazením sjednané ceny za příslušné Zařízení ve prospěch TMCZ;
11. nebezpečí škody na Zařízení přechází na Smluvního part­nera okamžikem jeho převzetí Smluvním partnerem.
    1. Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou kou­pi Zařízení, může být Zařízení Smluvnímu partnerovi do­dáno jako součást Služby nebo mu může být pronajato nebo zapůjčeno ke Službě, přičemž konkrétní podmínky týkající se nájmu či zapůjčení Zařízení jsou vždy výslovně sjednány mezi Smluvním partnerem a TMCZ ve Smlouvě/ Specifikaci služby nebo jiném Smluvním dokumentu.
    2. TMCZ poskytuje Smluvnímu partnerovi záruku v souladu se záručními podmínkami výrobce Zařízení, s nimiž je Smluvní partner povinen se seznámit před koupí Zařízení. Je-li sou­částí Zařízení software, nabývá Smluvní partner nejdříve dnem uhrazení ceny Zařízení právo k užití takového softwa­ru, a to v rozsahu stanoveném licenčními podmínkami, které jsou součástí daného softwaru. Právo užití nabývá Smluvní partner přímo od nositele autorských práv k softwaru a je povinen řídit se příslušnými licenčními podmínkami.
    3. Objednávky nákupu Zařízení bude Smluvní partner zasílat na faxové číslo: (+420) 603604646. Originály objedná­vek je Smluvní partner povinen zaslat TMCZ do deseti (10) dnů od jejich zaslání faxem na adresu:

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

* 1. V případě potřeby informací k nákupu koncových Zařízení se bude Smluvní partner obracet na Zákaznické centrum - Business.
  2. Záruka se nevztahuje na:

1. vady způsobené instalací, změnou nebo opravou ne­provedenou TMCZ;
2. vady, které vznikly v důsledku používání Zařízení v roz­poru s pokyny k užívání takového Zařízení;
3. vady, jež byly způsobeny v souvislosti s realizací po­kynů Smluvního partnera, pokud TMCZ nemohl ne­vhodnost takových pokynů zjistit, a/nebo v případě, že TMCZ Smluvního partnera na nevhodnost těchto pokynů upozornil, a Smluvní partner na jejich dodržení přesto trval;
4. vady, které vznikly v důsledku používání Zařízení s výrobky či programy, jejichž kompatibilitu TMCZ Smluvnímu partnerovi výslovně a písemně nepřislíbil;
5. vady, které vznikly v důsledku toho, že na Systém byla vyvinuta neobvyklá fyzická či elektrická síla;
6. vady vzniklé běžným opotřebením.
7. Zvláštní ujednání pro účastnické smlouvy
   1. Služby poskytované k individuálně určenému účastnic­kému číslu či účastnické stanici jednotlivého účastníka v jím zvoleném tarifním programu a rovněž Služby, o nichž to stanoví Smluvní dokument (dále jen „Účastnické služ­by“) jsou bez ohledu na ostatní ustanovení Smluvních dokumentů poskytovány na základě Účastnických smluv. Tato ujednání čl. 14 o Účastnických službách mají před­nost před ostatními ujednáními týkajícími se Služeb ve Smlouvě či těchto Podmínkách Firemního řešení.
   2. Pokud si to Smluvní strany výslovně sjednaly ve Smlouvě, Smluvní partner může TMCZ předložit návrh na uzavření Účastnické smlouvy i prostřednictvím e-mailové komu­nikace bez využití zaručeného elektronického podpisu. V takovém případě musí být návrh předložen ve formě vy­plněného návrhu Účastnické smlouvy, jehož aktuální zně­ní je umístěné na webových stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz). Návrh Účastnické smlouvy nebo e-mail se specifikací požadované změny spolu s určením Účastnických smluv, jichž se má změna dotknout, odešle Smluvní partner na e-mailovou adresu TMCZ uvedenou v návrhu Účastnické smlouvy. Po doručení TMCZ ověří prostřednictvím hesla, že návrh Účastnické smlouvy podal Smluvní partner, a pří­padně ověří i další skutečnosti potřebné pro akceptaci návrhu Smluvního partnera. Za okamžik akceptace návrhu Smluvního partnera na uzavření Účastnické smlouvy ze strany TMCZ se považuje provedení požadované aktivace či změny Účastnické služby zvlášť pro každou Účastnickou smlouvu, není-li v návrhu Účastnické smlouvy, případně ve VPST stanoveno jinak. Smluvní strany si sjednaly, že Účastnické smlouvy nebo jejich změny sjednané elek­tronickou formou dle tohoto odstavce jsou písemným jednáním.
   3. Ve vztahu k Účastnickým smlouvám se smluvní strany dohodly, že poruší-li Smluvní partner smluvní povinnosti, na jejichž základě dojde k ukončení Účastnické smlou­vy před uplynutím sjednané doby určité, uhradí Smluvní partner TMCZ smluvní pokutu ve výši zbývajících měsíč­ních paušálů (bez aplikace slev dle Smlouvy, tj. dle stan­dardní ceny uvedené v Ceníku služeb) za období do konce sjednané doby určité trvání příslušné Účastnické smlouvy. TMCZ a Smluvní partner si dále sjednávají smluvní pokuty za prodlení s úhradou vyúčtování v souladu s VPST nebo Ceníkem služeb.
   4. Podmínky a rozsah poskytování Účastnických služeb vč. zvoleného tarifu si Smluvní strany dohodnou vždy v kon­krétní Účastnické smlouvě. Každá Účastnická smlou­va, která se uzavírá v rámci Smlouvy, obsahuje odkaz na Smlouvu a její číslo.
   5. Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z Účastnických smluv, neupravené Smlouvou, se řídí usta­noveními obsaženými v příslušných obchodních podmín­kách aktivované Účastnické služby či tarifu a ve VPST, vždy v platném znění. Zánik Smlouvy nebo statusu Oprávněné osoby nemá vliv na platnost a účinnost Účastnických smluv uzavřených na základě Smlouvy. Účastnické služby se po zá­niku Smlouvy budou řídit ustanoveními Účastnické smlou­vy, obchodními podmínkami aktivovaných Účastnických služeb a VPST (v uvedeném pořadí priority). Sjednaná doba trvání Účastnické smlouvy je tedy nezávislá na trvání Smlouvy, pokud se Smluvní strany výslovně nedohodly ji­nak. V případě rozporu Účastnické smlouvy a Smlouvy mají přednost ujednání v Účastnické smlouvě.
   6. Pokud se v Účastnické smlouvě nebo v jiném dokumentu, který je přílohou Smlouvy nebo Účastnické smlouvy, ho­voří o Rámcové smlouvě, rozumí se tím Smlouva.
   7. Instalace a provozování Zařízení vztahující se k Účastnické službě a aktivace Účastnických služeb se řídí obchodními podmínkami dané Účastnické služby, které mají přednost před ujednáními o zřízení Služeb dle Smlouvy a těchto Podmínek Firemního řešení.
   8. Smluvní strany se dohodly, že pokud TMCZ ukončí po­skytování Účastnické služby (tarifu), která bude dle obchodních podmínek nahrazena jinou Službou (tari­fem), u které TMCZ poskytne v podstatných ohledech stejné či lepší podmínky a stejnou či nižší cenu jednotli­vých komponent dané Služby (jako měl Smluvní partner u původní Účastnické služby při zohlednění slev sjedna­ných ve Smlouvě), TMCZ je oprávněn nahradit původní Účastnickou službu takovou novou Službou. Takto prove­dená změna nevyžaduje uzavření písemného dodatku, po­kud o ukončení Účastnické služby a jejím nahrazení novou Službou bude TMCZ Smluvního partnera informovat nej­méně 30 dní předem.
8. Zvláštní ujednání pro pevné hlasové služby
   1. Při přenesení čísel vázaných na pobočkovou ústřednu lze přenášet jak ucelený číselný rozsah, tak jednotlivá čísla / číselné řady. Číselný rozsah tvoří jedna nebo více posloup­ností po sobě jdoucích čísel o délce mocnin deseti začí­nající odpovídajícím počtem nul a končící odpovídajícím počtem devítek, zatímco číselná řada je množina po sobě jdoucích čísel, která není číselným rozsahem. S číselným rozsahem je možné zacházet pouze jako s celkem, není možné z něho vybírat a přenášet jen některá čísla a je re­zervován po celou dobu trvání Smlouvy, zatímco číselná řada se rozpadá na jednotlivá čísla, která lze samostatně přenášet i v průběhu trvání Smlouvy.
   2. V případě, že Smluvní partner využívá v rámci své vnitřní telefonní sítě více pevných číselných řad, je povinen při­dělovat telefonní čísla v rámci směrového znaku, který dle národního číslovacího plánu odpovídá umístění koncového zařízení v příslušném kraji. V opačném případě dojde k ne­správnému směrování tísňových volání do jiného regionu.
   3. Smluvní partner je povinen veškerá odchozí volání reali­zovat se správnou a Smluvnímu partnerovi odpovídající identifikací volacího znaku, pomocí kterého TMCZ zajistí rozúčtování takového volání do příslušných fakturačních skupin.
   4. Pokud si Smluvní partner aktivoval službu zamezení zob­razení volajícího pro pevné hlasové volání, nelze u ní usku­tečnit zpětné volání přímo volajícímu, tj. zejména u volání na tísňové linky není možné zpětně ověřit původní odchozí hovor.
   5. Využívá-li Smluvní partner pevné hlasové služby na bázi VoIP technologie, TMCZ nemůže technicky garantovat funkčnost modemových spojení - jedná se například o elektronické zabezpečovací systémy, elektronické po­žární systémy, odečty energií, dálkové ovládání strojů či zařízení apod.
   6. Smluvní partner se zavazuje užívat konkrétní Službu vý­hradně v příslušné lokalitě Smluvního partnera stanovené v příslušné Smlouvě/Specifikaci služby pro danou kon­krétní Službu.
   7. TMCZ je oprávněn změnit číslo účastnické stanice z na­léhavých technických důvodů i bez souhlasu Smluvního partnera, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Smluvní partner pře­dem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí pří­slušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu.
9. Obchodní tajemství, osobní údaje, ochrana dat
   1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré skutečnosti, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a které jsou obsaženy ve Smlouvě, popř. smluvní strany s nimi přijdou do styku při jejím plnění, tvoří předmět obchodního tajem­ství, a zavazují se je nesdělovat třetím stranám (s výjimkou Oprávněných osob) bez předchozího písemného sou­hlasu druhé Smluvní strany. Smluvní partner je povinen zajistit ochranu obchodního tajemství rovněž ze strany Oprávněné osoby.
   2. Pokud byla Smlouva uzavřena za pomoci zprostředko­vatele, jehož provize je závislá na objemu Služeb posky­tovaných dle Smlouvy, je Smluvní partner povinen zpro­středkovateli na jeho žádost (a to i opakovaně) poskytnout údaje o souhrnných částkách vyúčtování Služeb dle této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že k poskytnutí ta­kové informace je oprávněn rovněž TMCZ, k čemuž dává Smluvní partner svým podpisem Smlouvy výslovný souhlas.
   3. Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany obchodního tajemství, pokud TMCZ poskytne v rozsahu nezbytně nutném skutečnosti a in­formace ve smyslu odst. 16.1 svým akcionářům a společ­nostem, které jsou členy koncernu společnosti Deutsche Telekom AG, jakožto podnikatelského seskupení (dále jen „koncern“) ve smyslu ustanovení § 79 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech. Smluvní strany tímto rovněž souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany obchodního tajemství, pokud TMCZ poskytne Smluvní dokumenty skutečnosti a informace ve smyslu odst. 16.1 Oprávněné osobě dle Smlouvy pro účely vzniku smluvního vztahu mezi TMCZ a Oprávněnou oso­bou dle Smlouvy.
   4. Smluvní partner je povinen TMCZ písemně prokazatelně sdělit, že v rámci poskytování Služeb bude na straně TMCZ docházet ke zpracování osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, které Smluvní partner zpracovává jako správce ve smyslu uvedeného zákona. V takovém případě spolu Smluvní strany uzavřou smlouvu o zpracování osobních údajů (resp. odpovídající smlouvu vyžadovanou právními předpisy). Do okamžiku účinnosti takové smlouvy o zpracování osobních údajů nesmí Smluvní partner užívat Službu způsobem, který by měl charakter zpracovávání osobních údajů na straně TMCZ. V případě porušení tohoto odstavce se bez ohledu na ostatní ustanovení Smlouvy zavazuje Smluvní partner odškodnit TMCZ za veškerou újmu, která by v takovém pří­padě TMCZ vznikla.
   5. TMCZ odpovídá v rámci Služby za ztrátu či poškození dat Smluvního partnera, pouze dojde-li k takové ztrátě či po­škození dat v důsledku zavinění ve formě úmyslu či hrubé nedbalosti ze strany TMCZ. Smluvní partner je povinen si provádět pravidelnou zálohu svých dat mimo Službu na vlastní odpovědnost.
   6. TMCZ neodpovídá za obsah přenášených zpráv či dat pro­střednictvím Služby.
   7. Smluvní partner souhlasí s uvedením své obchodní firmy jako reference v marketingových materiálech TMCZ včet­ně tiskových zpráv. Smluvní partner zajistí souhlas všech Oprávněných osob ke dni jejich vstupu do aktuálního Seznamu Oprávněných osob s uvedením jejich obchodní firmy jako reference v marketingových materiálech TMCZ včetně tiskových zpráv.
10. **Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení**

**o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby**

* 1. TMCZ doručí písemnosti na adresu Smluvního partnera naposledy oznámenou TMCZ, a to poštou, kurýrem, elek­tronickou poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způso­bem. Za doručenou se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní li­cence a nebyla Smluvním partnerem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.
  2. Za písemné právní jednání TMCZ se považují rovněž úkony učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS či dato­vou schránkou.
  3. Doručení je účinné i tehdy, když se Smluvní partner na za­sílací adrese, kterou oznámil TMCZ, nezdržuje.
  4. Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě (zejména fax, elektronická pošta, SMS či MMS), považuje se písemnost za doručenou okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu Smluvního partnera (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax), a není-li takového potvrzení, tak nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na telefonní číslo Smluvního partnera nebo na jeho e-mailovou adresu.
  5. Odepře-li Smluvní partner písemnost přijmout, je doruče­na dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.
  6. Výpověď Smluvního dokumentu nebo jednotlivé Služby ze strany Smluvního partnera musí být učiněna písem­nou formou, přičemž za písemnou formu není považována elektronická forma, resp. doručení výpovědi prostřednic­tvím elektronické pošty, musí být podepsaná Smluvním partnerem nebo oprávněným zástupcem Smluvního part­nera a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení Smluvního partnera, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) Smluvního partnera, IČO, rodné číslo nebo datum narození Smluvního partnera, číslo ukončované Smlouvy nebo jednotlivé Služby), jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí obdobně i pro oznámení o odstoupení od Smluvního dokumentu nebo jednotlivé Služby ze strany Smluvního partnera.

1. Rozhodné právo, řešení sporů
   1. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí občanským zá­koníkem a ostatními příslušnými právními předpisy české­ho právního řádu.
   2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k od­stranění vzájemných sporů, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání Kontaktních osob nebo pověře­ných zástupců.
   3. Veškeré spory, které se smluvním stranám nepodaří vyře­šit smírnou cestou, budou řešeny věcně příslušným sou­dem České republiky, nestanoví-li zákon jinak. Nestanoví- -li zákon výlučnou místní příslušnost soudu, dohodly se smluvní strany, že pro všechny spory dle Smlouvy bude místně příslušným obecný soud TMCZ.
2. Ustanovení společná a závěrečná
   1. Smluvní strany sjednávají, že TMCZ je oprávněn měnit jed­nostranně tyto Podmínky Firemního řešení, Popisy služeb, Ceníky, provozní řády, Kontaktní osoby, Podmínky zpraco­vání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků, případně i další dokumenty, v nichž je tak výslovně stanoveno. TMCZ se zavazuje Smluvního part­nera o takové změně informovat nejméně 30 dní předem, není-li v příslušném dokumentu stanoveno jinak.
   2. Vzhledem ke skutečnosti, že předmětem Smlouvy je indi­viduální řešení vytvořené mj. z neveřejných služeb elektro­nických komunikací a poskytované na míru specifickým potřebám Smluvního partnera, Smluvní strany se dohodly, že na Smluvní dokumenty se neaplikují ustanovení ob­čanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.
   3. Obsah závazků plynoucích ze Smluvních dokumentů tvoří pouze práva a povinnosti sjednané či stanovené ve Smluvních dokumentech bez ohledu na jednání Smluvních stran před a při uzavírání Smluvních dokumentů.
   4. Započíst nelze proti nejisté pohledávce. Smluvní partner není oprávněn započíst jednostranně své pohledávky proti pohledávkám TMCZ.
   5. Stanoví-li právní předpisy nebo Smluvní dokument, ze­jména Smlouva, Podmínky Firemního řešení, Specifikace služeb či Dohoda o cenových podmínkách právo TMCZ ukončit některý ze Smluvních dokumentů (např. odstou­pením nebo výpovědí), pak je TMCZ oprávněn takto ukon­čit jak celý Smluvní dokument, tak pouze jeho část, a to ve vztahu k určité Službě, resp. pouze jednotlivou Službu (byť zahrnutou společně s více Službami v jednom Smluvním dokumentu, zejména však ve Specifikaci služby). Pokud je TMCZ opravněn ukončit Smlouvu, rozumí se tím vždy rov­něž právo TMCZ ukončit Dohodu o cenových podmínkách

nebo jednotlivou Specifikaci služby nebo pouze jednotli­vou Službu.

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



Příloha č. 8:

Oprávnění zastupovat Poskytovatele

**PRO SPOLEČNÉ ZÁŽITKY**



POVĚŘENÍ

Jose Severino Perdomo Lorenzo, člen představenstva a současně generální ředitel společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem v Praze 4, Tomíčkova 2144/1, PSČ 148 00, IČ 64949681 (dále jen „Společnost“), oprávněný jednat za Společnost samostatně, tímto pověřuje níže uvedeného zaměstnance Společnosti:

Štěpána ČEKALA

nar. xxx

, aby za Společnost jednal a vykonával:

* veškeré úkony, které souvisí se smlouvami o poskytování služeb elektronických komunikací a o prodeji komunikačních zařízení a jejich příslušenství firemním zákazníkům a se smlouvami o zprostředkování anebo spolupráci při uzavírání uvedených smluv; zejména se jedná o uzavírání, změny a ukončování takových smluv;
* veškeré úkony, které souvisí se smlouvami, které upravují komplexní řešení ProfiNet, tedy zejména, nikoli však výlučně Smlouvy o firemním řešení, Smlouvy o poskytování služeb pro veřejnou zakázku atd., či obdobné smlouvy, předložené zadavatelem, v obdobném rozsahu; prodej jakýchkoli nehlasových služeb a služeb s přidanou hodnotou; zejména se jedná o uzavírání, změny a ukončování takových smluv;
* veškeré úkony, které souvisí se smlouvami o poskytování ICT řešení, jež upravují podmínky pronájmu komunikačních zařízení a souvisejícího vybavení vč. požadované softwarové podpory; zejména se jedná o uzavírání, změny a ukončování takových smluv,
* veškeré úkony a jednání dle zákona č. 134/2016 Sb„ o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů; to znamená, aby podával nabídky a prováděl veškerá právní jednání ve veřejných zakázkách a výběrových řízeních, zejména svým čestným prohlášením prokazoval základní i další kvalifikační předpoklady pro plnění veřejné zakázky; rovněž aby Společnost zastupoval ve správním řízení konaném v souvislosti s jakoukoli veřejnou zakázkou nebo výběrovým řízením, a rovněž aby Společnost zastupoval v řízení před Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže.

Pověřený zaměstnanec v takto vymezeném rozsahu a po dobu pracovního poměru ve Společnosti jedná za Společnost samostatně a je oprávněn v uvedeném rozsahu podepisovat příslušné písemnosti. Společnost výslovně prohlašuje a pověřený zaměstnanec bere na vědomí, že jakákoliv jeho jednání, která by byla v rozporu s právními předpisy, nejsou v zájmu Společnosti a nejsou ani považována za jednání v rámci činnosti Společnosti.

í'

Pověřený zaměstnanec je dále oprávněn zmocnit jiného zaměstnance Společnosti, aby místo něho prováděl za Společnost v individuálně určených veřejných zakázkách a výběrových řízeních úkony, které nevedou ke změně práv a povinností sjednaných závazně s účinky vůči Společnosti. Pověřený zaměstnanec je zejména oprávněn zmocnit jiného zaměstnance Společnosti, aby místo něho nahlížel do protokolu o otevírání obálek, protokolu o posouzení kvalifikace nebo zprávy o posouzení a hodnocení nabídek, podával žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace, zastupoval Společnost v elektronické aukci nebo aby se účastnil na prohlídce místa plnění nebo při ústním vysvětlení nabídky v termínech stanovených zadavateli veřejných zakázek v jednotlivých výběrových řízeních. Pověřený zaměstnanec však není oprávněn zmocnit jiného zaměstnance Společnosti, aby místo něho podepsal za Společnost smlouvu se zadavatelem, podal námitky či Společnost zastupoval v řízení před Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže.

T-

**PRO SPOLEČNÉ ZÁŽITKY**

Podepisování pověřeného zaměstnance se děje tak, že k napsané nebo vytištěné obchodní firmě Společnosti či otisku razítka Společnosti připojí pověřený zaměstnanec svůj podpis.

Jose Severino Perdomo Lorenzo za T-Mobile Czech Republic a.s.

Štěpán Čekal

V Praze, dne 13. 1. 2021

Toto pověření přijímám: