

Smlouva č. 2024-534

o poskytování datových služeb v letech 2023 - 2025

I. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel (zadavatel):

Název: **Vojenské lesy a statky ČR, s.p.**
Sídlo: Pod Juliskou 1621/5, Dejvice, 160 00 Praha
IČO: 00000205
DIČ: CZ00000205
Zápis v obchodním rejstříku: u MS v Praze, spis. zn. ALX 256
Bankovní spojení: ██████████
Číslo účtu: ██████████
Zastoupený: Ing. Romanem Vohradským, ředitelem s. p.
Osoby zastupující
ve věcech technických: ██████████
ID datové schránky: bjds93z

a

Poskytovatel (účastník):

Název: **T-Mobile Czech Republic a.s.**
Sídlo: Tomíčkova 2144/1, Chodov, 148 00 Praha 4
IČO: 64949681
DIČ: CZ64949681
Zápis v obchodním rejstříku: B 3787 vedená u Městského soudu v Praze
Bankovní spojení: ██████████
Číslo účtu: ██████████
Zastoupený: Stěpánem Čekalem, na základě pověření
Osoba zastupující
ve věcech technických: ██████████
tel., e-mail: ██████████
ID datové schránky: ygwch5i

dále společně „smluvní strany“ a jednotlivě „strana“

uzavřely tuto smlouvu o poskytování datových služeb (dále jen „smlouva“) podle ustanovení § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“), a ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „o. z.“), dle výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku „**Datové služby v letech 2023-2025**“ - čj. VLS-NAK-2023-256-1900 a v souladu s příslušnými právními předpisy.

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

- Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele k poskytování internetových přípojek včetně koncových zařízení (routerů/modemů) k připojení do sítě Internet včetně souvisejících služeb (dále jen „služby“) v rozsahu a za podmínek dle přílohy č. 1 této smlouvy.
- Objednatel se zavazuje za poskytnuté služby zaplatit poskytovateli sjednanou cenu. Jednotkové ceny za poskytované služby jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- Skutečně realizovaný rozsah služeb nemusí dosáhnout rozsahu uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy. Objednatel se v žádném případě nezavazuje k odběru veškerých služeb; veškeré počty jsou uvedeny

pouze jako počty orientační a objednatel jimi není jakkoliv vázán. Objednatel bude služby odebírat dle svých aktuálních potřeb.

4. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí, že během plnění předmětu této smlouvy může dojít ke snížení rozsahu plnění.

III. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců od nabytí její účinnosti.
2. Zahájení činností potřebných pro provedení realizace datových linek dle čl. VI. této smlouvy musí být ze strany poskytovatele započato do 5 pracovních dnů od nabytí účinnosti (uveřejnění smlouvy v registru smluv).
3. Místa plnění jsou lokality objednatele uvedené v příloze č. 3 této smlouvy.

IV. CENA

1. Celková nabídková cena za realizaci plnění sjednaného touto smlouvou je stanovena dle nabídky poskytovatele a v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, jako cena maximální a platná po celou dobu platnosti smlouvy. Detailní kalkulace celkové ceny za poskytování služeb a dalších činností poskytovatele v rozsahu čl. II. a přílohy č. 1 této smlouvy je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Celková nabídková cena zahrnuje veškeré přímé i nepřímé náklady poskytovatele spojené s realizací služeb.
3. DPH bude účtována dle platných právních předpisů.
4. V případě, že se při poskytování služeb zjistí skutečnosti mající vliv na cenu poskytovaných služeb, které nebyly v době uzavření smlouvy známy, poskytovatel je nezavinil a ani je nemohl předvídat, budou tyto řešeny formou oboustranně odsouhlasených a podepsaných dodatků ke smlouvě.
5. Smluvní strany sjednávají, že poskytovatel je oprávněn z důvodu inflace každoročně za podmínek uvedených v této smlouvě navýšit cenu poskytovaných služeb dle této smlouvy objednateli. Navýšení cen o inflaci se bude vždy týkat výhradně cen služeb/položek individuálně sjednaných v této smlouvě.
6. Navýšení cen jednotlivých služeb/položek z důvodu inflace je poskytovatel oprávněn provést automaticky vždy na podkladě 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 (dále jen „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 na sjednané ceny nebude aplikovat. Pro vyloučení pochybností smluvní strany potvrzují, že navýšení ceny jednotlivých služeb/položek o inflaci se aplikuje na cenu individuálně sjednanou, resp. účtovanou po příp. slevách sjednaných ve smlouvě a zároveň vždy maximálně do výše standardních cen uvedených v planém Ceníku služeb. Smluvní strany se dohodly, že toto navýšení cen z důvodu inflace se poprvé aplikuje na Vyúčtování služeb vystavená za plnění poskytnutá objednateli vždy nejpozději do 2 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/položek, je nutné, aby poskytovatel objednatele informoval (zpravidla do datové schránky nebo jinak elektronicky). Cena navýšená o inflaci se vždy stává základem pro zohlednění inflace zveřejněné v následujících letech.

V. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Poskytovatel bude objednateli fakturovat maximálně 1x měsíčně, a to na základě skutečně poskytnutých služeb a dalších činností v uplynulém měsíci dle jednotkových cen uvedených v příloze č. 2 této smlouvy. Datem zdanitelného plnění je poslední den příslušného měsíce.
2. Platby budou prováděny bezhotovostním způsobem v české měně na základě daňových dokladů (dále jen „faktur“) poskytovatele.
3. Fakturu poskytovatel zašle objednateli nejpozději do 15 dnů od vzniku práva fakturovat. Lhůta splatnosti faktury je dohodnuta na 21 dnů ode dne doručení faktury objednateli. V pochybnostech se má za to, že faktura je doručena třetí den po jejím odeslání. Faktura se pokládá za včas uhrazenou, pokud je fakturovaná částka nejpozději v den splatnosti odepsána z účtu objednatele. Fakturovaná platba bude uhrazena bezhotovostně na účet poskytovatele uvedený ve smlouvě a tento účet je poskytovatel povinen uvádět i na faktuře. Nejpozději do 7 kalendářních dnů od termínu vystavení vyúčtování poskytovatel zpřístupní elektronické vyúčtování za příslušné zúčtovací období.
4. Faktura musí obsahovat: označení (faktura nebo dobropis), číslo této smlouvy, dále veškeré náležitosti uvedené v ustanovení § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a rozsah skutečně poskytnutého plnění (služeb) v daném zúčtovacím období.
5. V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti uvedené v čl. V. odst. 4 této smlouvy, je objednatel oprávněn ji vrátit k opravě nebo doplnění. Poskytovatel fakturu opraví a zašle ji obratem objednateli. V případě oprávněného vrácení faktury objednatelem běží lhůta splatnosti opravené nebo doplněné faktury znovu od počátku, tj. ode dne jejího opětovného doručení.
6. Objednatel nebude poskytovat zálohy, platby předem, ani přiměřenou část odměny podle § 2611 o. z.
7. Poskytovatel je oprávněn fakturovat prostřednictvím elektronické faktury až po předchozím souhlasu objednatele, ledaže je přijetí elektronické faktury garantováno právními předpisy (zejm. ZVZ, směrnice 2014/55/EU ze dne 16. dubna 2014 o elektronické fakturaci při zadávání veřejných zakázek - dále jen „garantovaná elektronická fakturace“). Souhlas podle předchozí věty je oprávněna udělit osoba zastupující objednatele ve věcech ostatních/technických. V případě elektronické fakturace se ustanovení o fakturaci, která se svou povahou vztahují k fakturaci v listinné podobě, nebo ta, jež nelze pro elektronickou fakturaci splnit (zejm. ustanovení o počtu stejnopisů, fyzické zasilací adrese), použijí přiměřeně. Pro odstranění pochybností se pro elektronickou fakturaci stanoví, že:
 - a) jsou-li stanoveny požadavky na další dokumenty tvořící součást faktury (zejm. oboustranně odsouhlasený soupis prací a dodávek, řádně předaných a převzatých podle položkového rozpočtu technickým dozorem objednatele - dále jen protokol o převzetí prací) a nelze-li tyto požadavky splnit pro elektronický formát faktury, pak objednatel na návrh poskytovatele (dle poslední věty tohoto odstavce) upřesní způsob předání ostatních součástí faktury pro elektronickou fakturaci; za okamžik doručení faktury se v takovém případě považuje okamžik, kdy objednatel obdrží veškeré předpokládané dokumenty k faktuře,
 - b) neužijí se ustanovení o doručení většího počtu vyhotovení/stejnopisů faktury.
8. Z důvodu předcházení technickým a organizačním komplikacím se smluvní strany dohodly, že v případě, kdy poskytovatel hodlá využít elektronickou fakturaci, projedná a upřesní poskytovatel proces zasílání elektronických faktur a odchylky od listinné fakturace s osobou zastupující objednatele (ve věcech ostatních/technických) uvedenou v této smlouvě, a to alespoň 15 dnů před zasláním první elektronické faktury.
9. Na vystavených fakturách musí být uvedena následující adresa:

Vojenské lesy a statky ČR, s.p.
Pod Juliskou 1621/5, Dejvice, 160 00 Praha 6
IČO 00000205, DIČ CZ00000205.

10. V případech, kdy může objednateli vzniknout ručení za nezaplacenou DPH ve smyslu zákona o DPH, je objednatel bez dalšího oprávněn odvést za poskytovatele DPH z fakturované ceny plnění přímo příslušnému správci daně ve smyslu zákona o DPH, tj. na účet správce daně. Tímto postupem zanikne objednateli jeho smluvní závazek zaplatit poskytovateli částku odpovídající DPH. O takové úhradě bude objednatel informovat poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího provedení.
11. Poskytovatel se zavazuje, že při přebírání dat a čísel od dosavadního poskytovatele služeb zachová stávající strukturu fakturačních kódů (každá organizační jednotka objednatele má minimálně jeden fakturační kód).

VI. REALIZACE SLUŽBY

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat přechod objednatele na poskytování služeb dle této smlouvy dle časového harmonogramu a postupem dle přílohy č. 4 této smlouvy, jež byly v rámci zadávacího řízení součástí nabídky poskytovatele.
2. Objednatel může provést před samotnou realizací služeb ověření datových služeb dle SLA na vybraných lokalitách uvedených níže. Tyto vzorové datové linky budou podrobeny kontrolnímu měření kvality propustnosti a porovnány dle požadovaných SLA. Pro kontrolu požadované kvality datových linek - měření propustnosti - bude použita technologie zadavatele - iPerf. Měření propustnosti datové linky bude realizováno z pobočkového firewallu zadavatele s uplinkem datové služby poskytovatele na centrální uzel datové sítě v datacentru zadavatele. Realizace datové služby poskytovatele na všech vzorových lokalitách musí být dokončena a předána objednateli ke kontrolnímu měření do 15 pracovních dnů od nabytí účinnosti smlouvy.

Skupina	Název OJ	Adresa	Požadovaná rychlost	GPS
B	Nouzov	Unhošť, Suchomlýnská č.p. 4	50 Mbps	50.0688794N, 14.0965136E
D	Myslivna Uhlíkov	Želnavá, Záhvozdí č.p. 31	20 Mbps	48.8400942N, 13.9591317E
B	SRZ Olšina	Olšina 338, 382 26 Horní Planá	50 Mbps	48.7791217N, 14.0930200E
C	LS Hamr	Hamr na Jezeře 9, 471 28 Hamr na Jezeře	20 Mbps	50.6952453N, 14.8417408E
C	Srub Židlov	Ploužnice, 471 24 Mimoň	20 Mbps	50.6371731N, 14.8018778E
D	Skelná huť - střelnice	Skelná huť 272, 471 24 Ralsko - Ploužnice	20 Mbps	50.6130856N, 14.7898006E

3. Objednatel požaduje realizaci služeb provést do 50 kalendářních dnů od zahájení činnosti dle čl. III. odst. 2 této smlouvy, pokud tomu nebudou bránit překážky na straně objednatele. V případě výskytu překážek na straně objednatele, které způsobí prodloužení procesu transformace, se lhůta pro provedení transformace prodlužuje o dobu, po kterou překážka na straně objednatele trvala.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel udržuje systémy navazující na obecně závazné právní předpisy v oblasti ochrany životního prostředí (EMS) a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (SMS) v souladu s aplikací systémových norem ISO 14001 a ISO 45001. Poskytovatel se zavazuje respektovat tuto skutečnost, seznámit se se stanovenými zásadami a standardy objednatele v oblasti QMS, EMS a SMS a řídit se v této souvislosti pokyny odpovědných zaměstnanců objednatele, což se vztahuje na poskytovatele a další osoby pro poskytovatele pracující. Politiky objednatele v oblasti QMS, EMS a SMS jsou zveřejněny na webových stránkách objednatele (www.vls.cz).
5. Všichni pracovníci poskytovatele, včetně pracovníků případných poddodavatelů, jsou povinni řídit se pokyny odpovědných zaměstnanců objednatele.
6. Poskytovatel se zavazuje poskytnout pro objednatele služby s využitím vlastních kapacit a případně i třetích osob uvedených v příloze č. 5 této smlouvy. Tyto třetí osoby (dále a výše jen „poddodavatelé“) se budou podílet na realizaci služeb výhradně v rozsahu určeném smlouvou.

Poskytovatel může provést změnu v osobě některého z poddodavatelů pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele. Objednatel se zavazuje neodepřít takový souhlas bez závažného důvodu. Poskytovatel se zavazuje veškeré práce poddodavatelů řádně koordinovat. Poskytovatel odpovídá v plném rozsahu za veškeré služby poskytnuté poddodavateli.

7. Změna poddodavatele, prostřednictvím kterého byla prokázána kvalifikace, je v průběhu realizace služeb možná pouze v důsledku objektivně nepředvídatelných skutečností a po písemném souhlasu objednatele, a to pouze za předpokladu, že náhradní poddodavatel prokáže splnění kvalifikace požadované v zadávacích podmínkách, a to minimálně v rozsahu jako poddodavatel původní.
8. V případě, že poskytovatel zadá část plnění poddodavatelům, jednoznačně se stanoví, že jediným garantem plnění této smlouvy je poskytovatel a na jeho vrub budou řešeny veškeré záruky a sankce.
9. Pokud činností poskytovatele dojde ke způsobení škody objednateli nebo třetím osobám z titulu opomenutí, nedbalosti nebo neplněním podmínek vyplývajících ze zákona, technických nebo jiných norem nebo vyplývajících z této smlouvy, je poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu tuto škodu odstranit a není-li to možné, tak finančně uhradit. Veškeré náklady s tím spojené nese poskytovatel. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že bez ohledu na jiná ustanovení této smlouvy objednatel nemá právo na náhradu škody v případě, že právo požadovat náhradu škody vylučuje jiný právní předpis (zejm. § 64 odst. 12 ZEK).
10. Poskytovatel i objednatel se zavazují neprodleně informovat druhou smluvní stranu o všech skutečnostech, které znemožňují, resp. podstatně omezují plnění smlouvy nebo závazky smluvních stran, a to do 7 pracovních dnů ode dne vzniku takové skutečnosti. Smluvní strana, u které tyto skutečnosti vznikly, se zavazuje navrhnout způsob řešení jejich odstranění.
11. Všechny informace získané v průběhu jednání a při plnění předmětu smlouvy jsou důvěrného charakteru.
12. Poskytovatel při ukončení smlouvy poskytne bezplatně nezbytnou součinnost pro bezproblémový přechod služeb k novému poskytovateli (budoucímu smluvnímu partnerovi objednatele).
13. Poskytovatel si je vědom skutečnosti, že objednatel má zájem o plnění předmětu této smlouvy dle zásad sociálně odpovědného zadávání veřejných zakázek. Poskytovatel se proto výslovně zavazuje, že při realizaci plnění díla dle této smlouvy bude dodržovat veškeré pracovněprávní předpisy (a to zejména, nikoliv však výlučně, předpisy upravující mzdy zaměstnanců, pracovní dobu, dobu odpočinku mezi směnami, placené přesčasy) dále předpisy týkající se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám, které se na realizaci plnění dle této smlouvy podílejí a to bez ohledu na to, zda bude předmět plnění prováděn poskytovatelem či jeho poddodavatelem. Poskytovatel se zavazuje zároveň plnit veškeré povinnosti, které mu ukládá zákon č. 309/2006 Sb., kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy (zákon o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci), ve znění pozdějších předpisů, zejména povinnost dodržování BOZP.
14. Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti z hlediska zaměstnávání zahraničních zaměstnanců. Poskytovatel není oprávněn k provedení prací dle této smlouvy využívat jiné než legálně zaměstnané zahraniční zaměstnance. Dále je poskytovatel povinen na výzvu objednatele předložit k nahlédnutí oprávnění zahraničních zaměstnanců k výkonu práce a pobytu na území ČR a případné další dokumenty, jako například zaměstnanecká víza zahraničních zaměstnanců. Poskytovatel odpovídá za skutečnost, že uvedená oprávnění a víza budou platná minimálně po celou dobu účinnosti smlouvy. Objednatel je oprávněn toto kontrolovat opakovaně a poskytovatel je povinen předložit vyžádaná oprávnění bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 pracovních dnů od doručení výzvy k jejich předložení.

15. Pro případ, že příslušný orgán veřejné moci (např. Státní úřad inspekce práce či oblastní inspektorát práce, Krajská hygienická stanice, atd.) zjistí svým pravomocným rozhodnutím v souvislosti s realizací plnění předmětu dle této smlouvy porušení stanovených předpisů v předchozích dvou odstavcích tohoto článku ze strany poskytovatele, je poskytovatel povinen předat objednateli nejpozději do 7 dnů od pravomocného rozhodnutí kopii tohoto pravomocného rozhodnutí.

16. Poskytovatel prohlašuje, že:

- a) veřejný funkcionář uvedený v ustanovení § 2 odst. 1, písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů, nebo jím ovládaná osoba nevlastní v poskytovateli ani v žádné z osob, jejichž prostřednictvím poskytovatel v zadávacím řízení na veřejnou zakázku prokazoval kvalifikaci, podíl představující alespoň 25 % účasti společníka;
- b) že on sám, i jeho poddodavatel, jehož prostřednictvím v zadávacím řízení na veřejnou zakázku prokázal kvalifikaci, mají v evidenci skutečných majitelů zapsány úplné, přesné a aktuální údaje o skutečném majiteli, které odpovídají požadavkům zákona č. 37/2021 Sb., o evidenci skutečných majitelů, ve znění pozdějších předpisů;
- c) jeho skutečným majitelem v postavení osoby s koncovým vlivem ani skutečným majitelem v postavení osoby s koncovým vlivem jeho poddodavatele, jehož prostřednictvím v zadávacím řízení na veřejnou zakázku prokázal kvalifikaci, není veřejný funkcionář uvedený v ustanovení § 2 odst. 1, písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů.

VII. POJIŠTĚNÍ POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel se zavazuje mít uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s plněním této smlouvy, s pojistným plněním ve výši nejméně 10 000 000 Kč a jeho spoluúčast nepřevyšuje 10 %.
2. Poskytovatel se zavazuje, že pojištění v uvedené výši a rozsahu zůstane účinné po celou dobu platnosti této smlouvy a do 5 pracovních dnů od výzvy objednatele je poskytovatel povinen toto objednateli prokázat.

VIII. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Smluvní strany se dohodly, že každá z nich má právo odstoupit od této smlouvy nebo její části pro její podstatné porušení.
2. Za podstatné porušení této smlouvy obě smluvní strany považují tyto případy:
 - a) prodlení poskytovatele s plněním svých závazků dle této smlouvy po dobu delší 30 kalendářních dnů,
 - b) opakované (min. 10x) porušování povinností poskytovatele dle této smlouvy,
 - c) prodlení poskytovatele s plněním harmonogramu realizace služby o dobu delší než 20 kalendářních dnů,
 - d) poskytovatel uvedl v rámci zadávacího řízení, na jehož základě byla uzavřena tato smlouva, nepravdivé či zkreslené informace, které by měly zřejmý vliv na výběr poskytovatele po uzavření této smlouvy,
 - e) poskytovatel pozbude trvale nebo dlouhodobě podnikatelské oprávnění vyžadovaného právními předpisy k činnostem, k jejichž provádění je poskytovatel povinen dle smlouvy; poskytovatel je povinen neprodleně oznámit objednateli i pouhý fakt, že je proti němu vedeno správní řízení o odebrání podnikatelského oprávnění k výkonu činnosti podle této smlouvy,
 - f) vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek poskytovatele byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů,
 - g) poskytovatel vstoupil do likvidace,

- h) poskytovatel poruší jakékoliv povinnosti týkající se pojištění podle této smlouvy,
 - i) celková výše smluvních pokut dosáhne limitu 10 % z celkové nabídkové ceny bez DPH.
3. Tato smlouva může být předčasně ukončena též výpovědí ze strany objednatele, který je oprávněn vypovědět smlouvu, jestliže je splněna kterákoliv z těchto podmínek:
- a) s přihlédnutím ke všem okolnostem je zřejmé, že činnost poskytovatele nevede z důvodů, které leží na jeho straně, k řádnému poskytování služeb,
 - b) poskytovatel podstatným způsobem porušuje tuto smlouvu tak, že v důsledku toho nemůže objednatel dostat cílům, pro které tuto smlouvu sjednal nebo jestliže v důsledku toho vznikne objednateli škoda velkého rozsahu,
 - c) v případě přenechání / převodu / přechodu práv a povinností poskytovatele z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy:
- a) v případě jejího podstatného porušení objednatelem. Za podstatné porušení se považuje opakované prodlení objednatele s úhradou ceny za plnění předmětu dle této smlouvy, pokud objednatel nezjedná nápravu ani do 30 kalendářních dnů od doručení písemného oznámení poskytovatele o takovém prodlení se žádostí o jeho nápravu,
 - b) objednatel přes předchozí písemné upozornění neposkytuje poskytovateli potřebnou součinnost, ač se k ní touto smlouvou zavázal nebo poskytovateli jinak brání v poskytování služeb nebo jej v tomto podstatně omezuje, a to do té míry, že poskytovatel již v důsledku toho není s to dostat svým závazkům nebo požadavkům závazných předpisů.
5. Objednatel je oprávněn smlouvu písemně vypovědět v případě, že kterékoli prohlášení poskytovatele učiněné v čl. VI. odst. 15 smlouvy je nebo se ukáže býti nepravdivým nebo pokud poskytovatel porušil jakýkoli závazek pro něj z čl. VI. odst. 15 smlouvy vyplývající. Výpovědní doba v takovém případě činí 60 dnů a počne běžet první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena objednateli. V průběhu výpovědní doby poskytovatele zabezpečí činnosti v plném rozsahu dle smlouvy, zejména s přihlédnutím k tomu, aby nedošlo k ohrožení plnění předmětu veřejné zakázky a ohrožení osob a majetku objednatele.
6. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění dle této smlouvy. Zjistí-li objednatel, že poskytovatel plní v rozporu se svými povinnostmi, je objednatel oprávněn požadovat, aby poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným prováděním a plnil řádným způsobem. Jestliže tak poskytovatel neučiní ani v přiměřené lhůtě mu k tomu poskytnuté a postup poskytovatele by vedl nepochybně k podstatnému porušení smlouvy, je objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy. Poskytovatel je v takovém případě povinen uhradit objednateli veškeré škody vzniklé z důvodů porušení smlouvy poskytovatelem.
7. V případě odstoupení kterékoliv ze smluvních stran od této smlouvy jsou smluvní strany povinny ve lhůtě 30 dnů od doručení písemného odstoupení od smlouvy vypořádat vzájemné své závazky a pohledávky vyplývající z této smlouvy. Smluvní strany se dále dohodly na vypořádání vzájemných závazků přednostně formou zápočtů vzájemně fakturovaných částek, a to včetně vypořádání smluvních pokut, sankcí a škod uplatněných oprávněnou smluvní stranou. Práci nedokončenou nebo práci do výše uvedené lhůty poskytovatelem nepředanou, objednatel poskytovateli nehradí.
8. Výpovědní lhůta při ukončení smlouvy výpovědí z důvodů stanovených touto smlouvou se sjednává na 60 dnů pro obě smluvní strany, její běh začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby ve sjednaném rozsahu a kvalitě až do okamžiku skutečného faktického ukončení smlouvy.

IX. VYHRAZENÉ POSTOUPENÍ SMLOUVY

1. Objednatel si, v případě nedodržení podmínek dle čl. VI. odst. 2 smlouvy, na základě ust. § 100 odst. 2 ZVZ a ve smyslu § 222 odst. 10 písm. a) ZVZ vyhrazuje právo provést změnu této smlouvy, a to následovně:
- a) bude provedena:

- (i) změna subjektu smlouvy v osobě poskytovatele, a to postoupením smlouvy na účastníka zadávacího řízení, který se dle výsledku hodnocení nabídek umístil druhý v pořadí, pokud takový (nový) dodavatel souhlasí s tím, že poskytne objednateli plnění v souladu s jeho návrhem smlouvy předloženým jako součást nabídky podané v zadávacím řízení. Pokud dodavatel druhý v pořadí souhlasit nebude, je objednatel oprávněn se stejným způsobem obrátit i na další dodavatele, a to postupně dle jejich pořadí v hodnocení nabídek v zadávacím řízení. U nového dodavatele si zadavatel před podpisem smlouvy vždy ověří splnění kvalifikačních předpokladů/podmínek účasti, ve stejném rozsahu, v jakém tyto požadoval v zadávacím řízení, a taktéž předložení dokladů, které ZVZ vyžaduje po dodavateli předložit před podpisem smlouvy. K převodu smlouvy podle tohoto článku je povinen původní dodavatel poskytnout součinnost a provést příslušná právní jednání. Dále bude provedena
 - (ii) změna v obsahu tak, že nabídnuté plnění, kontaktní osoby a další ustanovení, která vyplývají do smlouvy dodavatel, se nahradí tak, že se mění za ujednání, která by ve smlouvě byla, pokud by smlouva byla uzavřena v původním zadávacím řízení s dalším dodavatelem v pořadí (tj. ujednáními vyplývajícími z podané nabídky, resp. z prokazované kvalifikace).
- b) Pokud nebude možné změnu provést právním jednáním podle předchozího bodu, vyhrazuje si zadavatel právo provést změnu dodavatele (poskytovatele) a jeho nahrazení účastníkem zadávacího řízení - dalším dodavatelem, který bude určen obdobně, jak bylo popsáno v písmenu a), a to tak, že po ukončení smlouvy s původním dodavatelem uzavře smlouvu dalším dodavatelem, přičemž obsah této smlouvy musí odpovídat nabídce tohoto dalšího dodavatele.

X. VYŠŠÍ MOC

1. Smluvní strany jsou zproštěny odpovědnosti za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků, jestliže k němu došlo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pro účel smlouvy považují okolnosti, které vznikly po uzavření smlouvy v důsledku stranami nepředvídatelných a neodvratitelných událostí mimořádné povahy, jež mají bezprostřední vliv na realizaci služby.
2. V případě, že nastane vyšší moc, prodlužuje se lhůta ke splnění smluvních povinností o dobu, během níž vyšší moc trvá. Jestliže v důsledku vyšší moci dojde k prodlení s termínem realizace služby o více než 60 dnů, dohodnou se smluvní strany na dalším postupu realizace.
3. V případě, že některá smluvní strana není schopna plnit své závazky ze smlouvy v důsledku vyšší moci, je povinna neprodleně a písemně o této skutečnosti vyrozumět druhou smluvní stranu. Obdobně poté, co účinky vyšší moci pominou, je smluvní strana, jež byla vyšší mocí dotčena, povinna neprodleně a písemně vyrozumět druhou smluvní stranu o této skutečnosti.

XI. SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE

1. V případě, že poskytovatel bude v prodlení se zahájením realizace služeb v termínu dle čl. III. odst. 2 této smlouvy, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč bez DPH za každý započatý den prodlení.
2. V případě prodlení poskytovatele se sjednaným termínem realizace služby dle čl. VI. této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové nabídkové ceny bez DPH za každý započatý den prodlení.
3. V případě prodlení s úhradou faktury se obě smluvní strany dohodly na úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky bez DPH za každý i započatý den prodlení až do úplného zaplacení.
4. Za porušení povinnosti ochrany důvěrných informací specifikované v této smlouvě je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč bez DPH, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
5. V případě, že dojde k prokazatelnému porušení termínu předložení kopie pravomocného rozhodnutí, nebo porušení BOZP, PO, OŽP či porušení pracovněprávních předpisů (čl. VI. odst. 14) v průběhu

provádění plnění této smlouvy, a to ve výši 10 000 Kč bez DPH za každý zjištěný případ. Pro uložení této smluvní pokuty není rozhodující, zda se porušení smluvní povinnosti dopustil poskytovatel nebo další osoby podílející se na provedení díla (poddodavatelé). Za porušení smluvní povinnosti poddodavatelem odpovídá v plném rozsahu poskytovatel.

6. V případě porušení povinnosti poskytovatele předložit doklady o pojištění ve stanovené lhůtě dle čl. VII. této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 200 000,- Kč bez DPH.
7. V případě porušení povinnosti poskytovatele provést změnu poddodavatele pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele dle čl. VI. odst. 5 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč bez DPH za každý jednotlivý případ.
8. V případě snížení dostupnosti poskytovaných služeb v koncových lokalitách z požadovaného SLA je poskytovatel povinen uhradit objednateli následující měsíční smluvní pokuty:

Dostupnost (v %)	Výše smluvní pokuty (v Kč bez DPH)
snížení až o 0,2	5 000,-
snížení o 0,21 - 0,6	10 000,-
snížení o 0,61 - 0,9	15 000,-
snížení o 0,91 a více	20 000,-

9. Celková výše smluvních pokut není omezena jakýmkoliv limitem a smluvní pokuty mohou být kombinovány (tzn., že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty).
10. V případě, že objednatel zjistí, že nebyl dodržen požadavek zadávacích podmínek veřejné zakázky, jež vedly k uzavření této smlouvy, na to, aby veškeré informace, které uvedl poskytovatel jakožto dodavatel v nabídce a při jakékoli komunikaci s objednatelem jakožto zadavatelem (zejména při vysvětlení nabídky), odpovídaly skutečnosti, vyhrazuje si právo odstoupit od smlouvy bez jakýchkoli sankcí a současně vymáhat smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč bez DPH.
11. Objednatel musí poskytovateli oznámit uložení smluvní pokuty nebo požadavku náhrady škody. Oznámení musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s odkazem na příslušné ustanovení smlouvy zakládá právo objednatele účtovat smluvní pokutu nebo náhradu škody. Oznámení musí dále obsahovat informaci o způsobu úhrady, přičemž poskytovatel souhlasí, aby objednatel určil způsob úhrady smluvní pokuty nebo náhradu škody, na níž mu vznikne nárok, a to včetně formou zápočtu proti kterékoliv pohledávce poskytovatele vůči objednateli. Pokud by nedošlo k tomuto započtení v plném rozsahu, zavazuje se poskytovatel k doplacení dlužné částky, a to do 14 kalendářních dnů ode dne převzetí písemného oznámení objednatele.
12. Veškeré smluvní pokuty jsou splatné do 30 kalendářních dnů od jejich uplatnění u druhé smluvní strany.
13. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 2050 o. z., a výslovně sjednávají to, že ujednání smluvní pokuty za porušení povinností poskytovatele nemá vliv na právo objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinností poskytovatele, ke které se smluvní pokuta vztahuje.

XII. SERVIS A REKLAMACE

1. Objednatel požaduje, aby poskytovatel zabezpečil poskytování níže uvedených záručních, servisních a reklamačních podmínek:
 - a) přešetření nahlášené závady či potřeby provedení opravy ve lhůtě 24 hodin od přijetí oznámení o výskytu závady či potřeby provedení opravy. Dále pak je poskytovatel povinen v této lhůtě s objednatelem sjednat závazný termín odstranění závady či provedení opravy.

- b) objednatel bude reklamace u poskytovatele uplatňovat telefonicky se současným písemným potvrzením (e-mail). Objednatel oznámí poskytovateli popis závady společně s informací o místě, kde se závada vyskytl.
- c) objednatel požaduje servisní službu 24 hodin denně včetně dnů pracovního volna a svátků.
- d) poskytování záručních servisních služeb a vyřizování reklamací je bezplatné.
- e) poskytovatel se zavazuje zajistit zákaznickou podporu dle přílohy č. 1 této smlouvy.

XIII. ÚKONY, DORUČOVÁNÍ, POČÍTÁNÍ ČASU

1. Úkony mezi smluvními stranami jsou oprávněny činit statutární (odpovědní) zástupci, případně osoby k těmto úkonům příslušnou smluvní stranou písemně zmocněné. Změny ve statutárních (odpovědných) zástupcích jsou smluvní strany povinny si navzájem oznámit a doložit aktuálním výpisem z obchodního rejstříku, jsou-li do něj zapsány, či jiným odpovídajícím způsobem.
2. Vyžaduje-li smlouva u některého úkonu smluvní strany písemnou formu, oznámení takového úkonu musí být druhé smluvní straně doručeno poštou, doručovací službou, e-mailem s elektronickým podpisem nebo osobně proti podpisu.
3. Smluvní strany se dohodly, že veškerá korespondence související s realizací služeb podle smlouvy bude doručována na adresy uvedené ve smlouvě.
4. Oznámení o úkonu smluvní strany se považuje při osobním doručení za doručené ve chvíli, kdy je zanecháno na ve smlouvě určené adrese s tím, že stane-li se tak mimo běžnou pracovní dobu adresáta, považuje se za doručené následující pracovní den v 8:30 hodin.
5. Odmítne-li smluvní strana, jež je adresátem, převzít oznámení o úkonu druhé smluvní strany, považuje se oznámení za doručené dnem odmítnutí. V případě, že je oznámení o úkonu zasíláno poštou, považuje se za den doručení třetí den po podání oznámení k poštovní přepravě. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení jinak znemožní.

XIV. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dobu 36 měsíců jako písemná za použití elektronických prostředků a nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

XV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Vztahy mezi stranami se řídí touto smlouvou a o. z., jakož i dalšími právními předpisy, zejm. zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou a může být ukončena dohodou smluvních stran. Při ukončení smlouvy jsou smluvní strany povinny vzájemně vypořádat své závazky a uhradit veškeré splatné peněžité závazky podle smlouvy.
3. Smlouvu lze měnit písemně formou číslovaných dodatků ke smlouvě podepsaných oběma smluvními stranami. Smluvní strany se zavazují vyjádřit se písemně k návrhu změny smlouvy předloženého druhou stranou, a to nejpozději do 15 dnů od doručení tohoto návrhu.
4. Poskytovatel není oprávněn postoupit práva, povinnosti, závazky a pohledávky z této smlouvy třetí osobě nebo jiným osobám bez předchozího písemného souhlasu objednatele. Poskytovatel však prohlašuje, že souhlasí s případným postoupením práv a povinností objednatele z této smlouvy nebo z její části třetí osobě.
5. Smluvní strany se dohodly, že v případě vzniku sporů z této smlouvy budou k jejich řešení věcně příslušné soudy České republiky. V souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský

soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, se smluvní strany dále dohodly, že místně příslušnými soudy v prvním stupni budou výlučně Obvodní soud pro Prahu 6 a Městský soud v Praze.

6. Jestliže jednotlivá ustanovení této smlouvy jsou nebo se stanou zcela nebo částečně neplatnými, jestliže nějaká ustanovení zcela chybí nebo jsou nevymahatelná, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného, chybějícího či nevymahatelného ustanovení dohodnou smluvní strany takové platné ustanovení, které nejvíce odpovídá smyslu a účelu chybějícího či nahrazovaného ustanovení.
7. Smluvní strany berou na vědomí, že smlouva, jakož i její dodatky, ke své účinnosti vyžadují uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a s tímto uveřejněním souhlasí. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí objednatel neprodleně po uzavření smlouvy. Objednatel se současně zavazuje informovat poskytovatele o provedení registrace tak, že zašle poskytovateli kopii potvrzení správce registru smluv o uveřejnění smlouvy bez zbytečného odkladu poté, kdy sám potvrzení obdrží, popř. již v průvodním formuláři vyplní příslušnou kolonku s ID datové schránky poskytovatele.
8. Bude-li od této smlouvy odstoupeno nebo tato smlouva bude považována za neúčinnou, neplatnou či zrušenou dle příslušných právních předpisů, a pokud je z takové smlouvy již plněno, smluvní strany se zavazují, že bez zbytečného odkladu po tomto zjištění uzavřou dohodu o vypořádání bezdůvodného obohacení, a to v cenách dohodnutých v této neúčinné, neplatné či zrušené smlouvě nebo uzavřou novou smlouvu stejného předmětu plnění a podmínek jako v neúčinné, neplatné či zrušené smlouvě. Toto ustanovení zůstává v platnosti i po odstoupení, neplatnosti, neúčinnosti nebo zrušení této smlouvy. Smluvní strany souhlasí s tím, že § 2999 odst. 1 o. z. o cenách obvyklých se neuplatní.
9. Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil se zadávacími podmínkami a předmětem veřejné zakázky, na jejímž základě se tato smlouva uzavírá, plně jim porozuměl a bezvýhradně s nimi souhlasí. Poskytovatel prohlašuje, že smlouvu bude vykládat ve smyslu zadávacích podmínek, vč. informací vyplývajících z průběhu zadávacího řízení veřejné zakázky (zejm. odpovědi na žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace a vysvětlení nabídky).
10. Poskytovatel prohlašuje, že souhlasí se zveřejněním nabídkových cen, jakož i dalších dokumentů a údajů, které musí být ze zákona zveřejněny.
11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 - Závazná specifikace předmětu smlouvy
 - Příloha č. 2 - Doložení výpočtu nabídkové ceny
 - Příloha č. 3 - Seznam lokalit
 - Příloha č. 4 - Harmonogram realizace služby
 - Příloha č. 5 - Seznam poddodavatelů (není relevantní)
 - Příloha č. 5a - Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele upřesňující ustanovení poskytovatele dle dalších veřejnoprávních předpisů - zpracuje poskytovatel, přičemž zde mj. uvede informace o plnění povinností dle předpisů o ochranně osobních údajů (GDPR) a další údaje vyžadované ZEK, nevyplývají-li z těla smlouvy
12. S ohledem na to, že tato smlouva je uzavřena objednatelem jako veřejným zadavatelem na základě veřejné zakázky, nesmí podmínky doplněné poskytovatelem (příloha č. 5a) jakkoliv zhoršovat postavení objednatele či stěžovat uplatnění práv objednatele oproti tomu, co si objednatel vymínil v zadávacích podmínkách a nesmí připouštět změny smlouvy, ledaže tyto změny smlouvy objednatel může provést v souladu s § 222 ZVZ. Pro podmínky doplněné poskytovatelem (příloha č. 5a) se tedy stanoví zejména že:
 - a) nesmí umožnit změny smluvních podmínek stanovených zadávací dokumentací; připouští se pouze změny formální (např. způsobu komunikace, způsobu předávání požadavků poskytovateli apod.); to se týká ustanovení o jednostranných změnách smlouvy, jakož i ustanovení, která by ke změně podmínek objednatele fakticky donucovala (např. právo ukončit smlouvu, zvýšit cenu či jiná plnění objednatele či jinak zhoršit postavení objednatele v případě nepřijetí změny);

- poskytovatel je povinen s objednatelům zahájit jednání o změně vždy alespoň 20 dnů před jejím plánovaným provedením, ledaže s kratším termínem jednání o změně objednatel souhlasí;
- b) z těchto podmínek nesmí vyplývat žádné další finanční nároky poskytovatele za plnění či bez ohledu na plnění nad rámec stanovený ve zbytku této smlouvy, ledaže takový finanční nárok přiznává ZEK a ZEK určuje jeho maximální výši nebo způsob jeho výpočtu a jeho výše zároveň není sjednána v této smlouvě;
 - c) je-li obsažen popis a detaily služby, musí být v souladu s ostatními částmi smlouvy a nabídkou poskytovatele podanou do zadávacího řízení;
 - d) jsou zakázána ujednání stanovící objednateli povinnost hradit další smluvní pokuty, škody, nebo ujednání stanovící objednateli povinnosti nad rámec ostatních částí této smlouvy, ledaže takové povinnosti pouze přiměřeně upřesňují povinnost, která je ostatními částmi této smlouvy stanovena;
 - e) jsou zakázána ujednání stanovící poskytovateli právo předčasně ukončit smlouvu, zvýšit cenu nebo ujednání stanovící jiná práva poskytovateli nad rámec ostatních částí této smlouvy, ledaže taková práva pouze přiměřeně upřesňují práva, která jsou ostatními částmi této smlouvy stanovena.
13. Smlouva má přednost před jakýmkoliv odchylnými ustanoveními uvedenými v příloze č. 5a této smlouvy. Ujednání vyplývající z přílohy č. 5a, která jsou v rozporu s ostatními částmi této smlouvy, zejm. s odst. 11 a 12 tohoto čl. smlouvy, se považují za nesjednaná.
14. Smluvní strany prohlašují, že je jim znám celý obsah smlouvy a že ji uzavřely na základě své svobodné a vážné vůle; na důkaz této skutečnosti připojují své podpisy.

Za objednatele 12.3.2024

Za poskytovatele 12.3.2024

.....
Vojenské lesy a statky ČR, s.p.
Ing. Roman Vohradský
ředitel s. p.

.....
T-Mobile Czech Republic a.s.
Štěpán Čekal
na základě pověření

Příloha č. 1 – Závazná specifikace předmětu smlouvy

Dodavatel předkládá zadavateli nabídku na veřejnou zakázku „Datové služby v letech 2023-2025 čj. VLS-NAK-2023-256-1900“. V následujících kapitolách je popsáno technické řešení jednotlivých poptávaných služeb dodavatele.

L2 služby:

Dodavatel ve svém řešení zajistí připojení lokalit O a A Ethernetem a FiberChanel pomocí technologie DWDM, prostřednictvím služby Lambda. Služba Lambda umožňuje vysokorychlostní datový přenos na optické infrastruktuře společnosti T-Mobile. Služba Lambda není pronájmem celého fyzického vlákna, ale spočívá v poskytnutí části kapacity v rámci jedné (nebo více) λ (lambda/barva) v optickém vlákne. Služba Lambda je poskytována výhradně jako bitově transparentní služba typu bod – bod v rámci DWDM sítě. Jednotlivé služby budou předávány na rozhraní dle specifikace veřejné zakázky, Příloha č. ZZD = Příloha č. 1 smlouvy, bod č. 1 L2 služby.

Veškeré optické připojení k DWDM síti je single mode (SM).

V lokalitě O (skupina DC I.) a v lokalitě A (skupina DC II.) bude dodavatel předávat zadavateli dvouvláknové Ethernety s kapacitou 10 Gbps a dále dvouvláknové FiberChannely kapacitou 16 Gbps. Ve všech případech bude předávacím rozhraním SFP (small form-factor pluggable). V obou lokalitách u poptávaných L2 služeb dodavatel garantuje dostupnost na úrovni 99,99% v souladu s podmínkami zadávací dokumentace.

Internetové služby:

Dodavatel ve svém řešení zajistí připojení lokalit zadavatele do sítě Internet v rozsahu poptávaném zadávací dokumentací dle specifikace veřejné zakázky, Příloha č. ZZD = Příloha č. 1 smlouvy, bod č. 2 Internetové služby. Internetové připojení bude řešeno službou Profesionální internet, která zajišťuje konektivitu dané lokality k síti internet, a to požadovanou kapacitou mezi koncovým bodem služby a internetovou bránou Dodavatele. Dodavatel je členem NIX sdružení provozovatelů sítě internet v České republice a využívá k tomuto účelu v rámci vlastní páteřní přenosové sítě tři nezávislých vzájemně se zálohujících bodů – dva se nacházejí v České Republice a třetí je zakončen v síti Deutsche Telekomu. Předkládané řešení Dodavatele umožní navýšení kapacity dle požadavku zadavatele.

Parametry služeb jsou následující a platné pro všechny skupiny internetových přípojek :

- Požadovaná kapacita připojení do sítě internet
- Poskytnutí veřejných IPv4 nebo IPv6 adres
- Provoz SMTP serveru
- Rozhraní Ethernet (Ethernet 10, FastEthernet 100 Mbit/s nebo 1/10 GigabitEthernet)
- Konektor RJ45 nebo optický
- Přenosový protokol ethernet
- Síťový protokol IP
- Zajištění provozu sekundárního DNS serveru
- Provozní statistiky
- Proaktivní dohled

Přípojky skupiny 0 a A (s kapacitou 1 Gbps)

budou realizovány optickým vedením.

Přípojka skupiny A (s kapacitou 100 Mbit/s)

budou realizovány optickým vedením.

Přípojky skupiny B

budou realizovány prostřednictvím mikrovlnných spojení v licencovaném pásmu.

Přípojky skupiny C

budou realizovány prostřednictvím mikrovlnných spojení v licencovaném pásmu, metalickým nebo optickým vedením.

Přípojky skupiny D

budou realizovány prostřednictvím mikrovlnných spojení v licencovaném pásmu nebo metalickým vedením nebo mobilní sítí (LTE).

Konkrétní typ připojení (přenosová technologie) je u každé lokality uveden v sloupci „F“ Přílohy 2023_256_P3-Seznam lokalit_DI1 - způsob připojení last mile v2.xlsx

Dodavatel garantuje podmínky pro realizaci internetových přípojek v rozsahu požadovaným zadávací dokumentací. Dále Dodavatel akceptuje požadavky na dostupnost dle zadávací dokumentace a rovněž podmínku zadavatele při změně lokality, kde provede zrušení přípojky a přesun nové linky za 1,- Kč jednorázově/za jednu internetovou přípojku.

Dodavatel garantuje podmínku zadavatele na dostupnost (SLA) internetových služeb dle podmínek zadávací dokumentace, tedy:

- SLA pro skupinu 0 a A = 99,9%.
- SLA pro skupinu B = 99,7%.
- SLA pro skupinu C a D = 99,6%.

Doplňující informace:

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 informativního charakteru.

Proaktivní dohled

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

Ochrana proti DDoS útokům:

Dodavatel bude realizovat řešení ochrany proti DDoS útokům postavené na robustní platformě ARBOR od společnosti NetScout Systems, Inc , která je leaderem na trhu ochrany a obrany proti kybernetickým a především DDoS útokům.

Řešení dodavatele zajišťuje DDoS ochranu na úrovni poskytovatele internetu (ISP) tzn. nikoliv na úrovni datového připojení zadavatele. Zároveň služba zajišťuje filtraci nežádoucího provozu tak, aby síťové prostředky zůstaly během útoku dostupné, přičemž dodavatel je schopen provádět filtraci datového provozu na IP adresy subnetů nebo jednotlivé IP adresy. Služba Ochrana proti DDoS útokům zajišťuje ochranu proti volumetrickým útokům např. TCP Syn, TCP reset, DNS, ICMP, UDP, IP fragment, IP null, total traffic atd., ale rovněž i aplikačním DDoS útokům (HTTP amplification GET, POST, PUT, Slow TCP connection atd.). Dodavatel disponuje vlastní ochranou proti DDoS útokům na všech vstupních bodech vlastní sítě (národní peeringová centra, mezinárodní konektivity) a zároveň provozuje službu DDoS ochrany v módu vysoké dostupnosti (HA).

Kapacita služby Ochrana proti DDoS útokům v navrhovaném řešení odpovídá šíři internetového připojení 2x 1 Gbit/s – lokality skupin 0 a A, tak jak požaduje zadavatel ve své zadávací dokumentaci a pokrývá neomezený počet mitigací. Řešení dodavatele umožňuje sledovat celý průběh potlačování DDoS útoku v reálném čase prostřednictvím webového uživatelského rozhraní. Po každé provedené mitigaci je zadavateli k dispozici report s detailními informacemi o jejím průběhu. Rovněž jsou zadavateli k dispozici pravidelné měsíční reporty a statistiky příchozích datových toků. Dodavatel disponuje vlastním dedikovaným týmem security specialistů (Security Operation Center), schopným zajistit podporu řešení událostí v režimu 24x7x365, případně člen CSIRT je schopen aktivně spolupracovat na koordinaci činností vedoucích k efektivnímu potlačení DDoS útoku většího rozsahu.

Správa, dohled, reporting

Jako součást plnění požaduje zadavatel také následující služby:

Dodavatel provádí průběžný dohled všech prvků v síti a dohled služeb v režimu 24/7/365. Technologie přenosových sítí jsou dohledovány na třech úrovních. Řídící jednotky jednotlivých zařízení jsou přes servisní kanály integrovány do dohledového centra sítě dodavatele a proto jsou poruchy a výpadky aktivně hlášeny daným zařízením systému dohledového centra. Všechna zařízení jsou dohledovým centrem nejenom kontrolována, ale je možné provádět zásahy a změny konfigurací na dálku a také provádět aktualizace FW (firmware) těchto zařízení. Druhá úroveň dohledu je implementována v rámci signalizačních vrstev mezi koncovými zařízeními a třetí úroveň dohledu jsou systémy, které provádí vyhodnocování klíčových statistik provozovaných zařízení a automaticky upozorňují zaměstnance obsluhy na prudké změny chování zařízení, jejichž statistické údaje překročí stanovené limity.

Reporting bude řešen pomocí Služby datových statistik, která poskytuje informativní přehled o stavu vytíženosti datových linek v jednotlivých lokalitách zákazníka. Informace jsou zobrazovány jako 5 minutové průměry, které jsou k dispozici po dobu 2 dnů od měření. Následně jsou poskytovány půlhodinové průměry s dostupností po dobu 14 dnů, 2hodinové přibližně po dobu 2 měsíců (zobrazuje se poslední měsíc) a 1denní průměry přibližně v období 2 let (vykresluje se poslední rok). Zadavatel má rovněž celkový přehled o provozovaných linkách a jejich funkčnosti včetně barevného odlišení funkčnosti nebo nefunkčnosti linek. Součástí služby datových statistik je možnost reportů nebo export těchto reportů do obvyklých datových formátů. Přístup k datovým statistikám je zajištěn prostřednictvím zabezpečeného webového přístupu.

Datová centra – Hosting

1. Požadavek služby datového centra - Hosting

Dodavatel disponuje 7mi datovými centry v České republice, čímž se řadí mezi největší poskytovatele služeb datového centra ve střední Evropě. Dle požadavku zadavatele pro umístění v datovém centru s maximální vzdáleností 50 km od budovy podnikového ředitelství zadavatele dodavatel ve svém návrhu předpokládá umístění ve svém Datovém Centru THP, Vinohradská 190, Praha 3. Dodavatelem nabízené Datové centrum splňuje požadavky zadavatele na zabezpečení hostingových služeb s garantovaným prostředím, detailní parametry služby Datové centrum dodavatele jsou popsány níže:

- Přístup do datového centra – čipové přístupové karty, biometrické prvky, všechny návštěvy musí být zaznamenány a ověřeny, kontrolu zajišťuje obsluha nebo elektronický systém objektu.
- Vysoce zabezpečený prostor (24 hodin 7 dní v týdnu, bezpečnostní kamery sledující exteriér i interiér, detektory pohybu, indikátory dveří, protipovodňové senzory, protipožární dveře, systém vstupních karet a CCTV).
- Elektrické napájení – standardní jištění pro každý rack: 16 A, 32 A, 63 A a více v případě potřeb. Napájecí zdroj 380 VAC, 230 VAC, 48 VDC.
- Záložní zdroje zajišťující stálé napájení (UPS) a diesellové generátory.
- Klimatizace – plně redundantní klimatizace (na vodní bázi), teplé/studené uličky, regulace, nepřetržitě sledování hodnot teploty a vlhkosti.
- Požární ochrana – unikátní elektronický protipožární systém (EPS), automatický hasicí systém (plyny nemají vliv na globální oteplování nebo ozonovou vrstvu).
- Síťová a internetová konektivita (L2 a L3).
- Remote Hands – fyzická instalace, restartování, monitoring.
- Administrativní a manipulační prostory

Datové centrum THP, Vinohradská 190, Praha 3 je datovým uzlem NIX.

Dle požadavků ZD, dodavatel poskytne prostor pro umístění 2 ks datových rozvaděčů zadavatele o rozměrech výška / šířka / hloubka: 225 / 62 / 120 cm s dostatečným prostorem pro přístup ze zadní a přední strany pro umísťování techniky. Dále dodavatel zabezpečí přivedení L2 služeb a internetové konektivity v kapacitách požadovaných zadavatelem do datových rozvaděčů zadavatele. Dodavatel bude fakturovat spotřebu elektrické energie za provoz zařízení zadavatele v hostingovém centru samostatně uváděnou částkou na faktuře. Fakturovaný bude skutečný odběr za odebranou elektrickou energii z obou datových rozvaděčů zadavatele dohromady.

Stěhování do datového centra.

Dodavatel v rámci svého řešení zajistí stěhování technologie zadavatele do datového centra dodavatele. Samotný průběh stěhování probíhá v několika fázích. Nejprve je provedena analýza kritických dat (společně se zadavatelem) a nastavením zálohovacího prostředí. Následně po ověření funkčnosti zálohovacího prostředí lze přistoupit k provádění zálohy kritických dat zadavatele. Současně s tím probíhá příprava racků a napájení v datovém centru dodavatele kam bude technologie zadavatele stěhována. Dochází k zdokumentování infrastruktury. Samotné stěhování zařízení provádí speciálně vyškolená obsluha s dohledem odborníků na datová centra dodavatele. V předposlední fázi dojde

k zapojení a oživení zařízení v novém umístění DC. Poslední fází celého procesu stěhování je ověření funkčnosti, případně řešení incidentů ze zálohy.

Řešení nabízeného IP komunikačního systému

Dodavatel v rámci požadavků na IP komunikační systém dodá v rámci svého řešení IP komunikační systém Mitel MiVoice MX-ONE™, jedná se o kompletní multimediální komunikační systém pro jednotnou komunikaci (Unified Communications) až pro 500.000 uživatelů pro přenos hlasu a videa. Je založen na bázi otevřeného software a hardware, pracuje nad operačním systémem SUSE LINUX™ a se standardními servery. Systém může být instalován ve virtuální infrastruktuře VMware. MX-ONE řešení je také "cloud ready", ideální pro ty, kdo chtějí vytvořit privátní cloud architekturu ve vlastním virtualizovaném prostředí.

MX-ONE™ se všemi možnostmi, výkonnými aplikacemi pro koncové uživatele a management doplňují Telephony Server, aby vytvořili komplexní multikonvergentní řešení.

MX-ONE™ v případě zadavatele je založen na dvou serverech do racku DELL nebo HP, 1U, 16GB RAM, 2x 1T HD, CPU Xeon 4c v síťové redundanci 1+1 HA módu s jedním umístěním serveru s MX-ONE™ IP komunikačním systémem do DC zadavatele, Pod Juliskou 1621, Praha 6 a druhým serverem s MX-ONE™ IP komunikačním systémem do DC THP, Vinohradská 190, Praha 3.

Systém je vystaven na uzlech – LIMech, Line Interface Module. LIM může pracovat jako samostatný nezávislý uzel sítě nebo v kombinaci s ostatními LIMy vytvořit jednotný systém. Jelikož se jedná o jeden systém, management je vždy plně centralizovaný. Celý systém je flexibilní z hlediska centralizace/decentralizace.

Hlavní funkce IP komunikačního systému MX-ONE™

- Podpora širokého spektra SIP terminálů a softphonů, H.323 terminály, mobilní, WiFi a DECT pobočky včetně klasických TDM (analogové a digitální pobočky)
- Více než 500 nových systémových a uživatelských funkcí.
- Multimediální systém pro přenos videa a videokonference bez dalších MCU jednotek.
- Veškeré aplikace mohou být instalovány ve virtuálním prostředí VMware ESXi
- Plná podpora SIP trunku
- Síťování na základě IP nebo QSIG, routování a číselná analýza.
- CSTA I. II. a III, podpora XML.
- Certifikace pro Microsoft LYNC, CTI, Dual Forking, Direct SIP
- Certifikace pro IBM Lotus Sametime Unified Telephony.
- Redundance na straně sítě i serveru
- Bezpečnost šifrování signalizace i media kanálu.
- IP/SIP DECT – základnová stanice DECT připojená přes IP.
- Podpora mobility – WiFi telefony a duální WiFi/GSM3G, aplikace pro mobilní telefony
- Funkce multidevice pro propojení více koncových terminálů pod jedno číslo
- Uživatelský webový přístup k nahraným hovorům, hlasovým zprávám, kontaktům a logům
- Efektivní uživatelsky přívětivá zpráva systému díky Manager Provisioning a Manager System.
- Doba provozuschopnosti 99,999% provozního času

Kapacita systému Mitel MiVoice MX-ONE™

	Na jeden server	Na celý systém
Počet serverů		124
Počet Media Gateway	15	1 860
Počet ISDN30	64	7 936
Počet uživatelů pobočkových linek	15 000	500 000

Mitel MX Media Gateway

Media Gateway je volitelný doplněk a poskytuje rozhraní potřebná pro spojení s veřejnou nebo privátní telekomunikační sítí ISDN, LAN a TDM. Tato kombinace poskytuje všechny výhody IP komunikace – hladkou integraci s jednotlivými pobočkami společnosti nebo vzdálenými kancelářemi s využitím VoIP. V případě instalace systému založeného pouze na VoIP IP uživatelé a IP trunky, není Media Gateway třeba.

Intergrace – programování systému

Jádro pro programování a zprávu systému tvoří aplikace MiVoice MX-ONE™ Manager Telephony Systém a MX-ONE™ Manager Provisioning. Obě aplikace jsou integrované přímo v MX-ONE™ serveru.

Manager Telephony System a Manager Provisioning se používá např. pro:

- Konfiguraci komunikačního systému (například pro konfiguraci číselného plánu, rout, trunků, skupin, operátorů, routovacích serverů, atd.)
- Přidání a management hlásek, kontrolu a zobrazení informací o HW
- Zálohování a obnovení systémových dat, zobrazení stavu serveru a media gateway, tisk jednotlivých nastavení
- Integrace s Active Directory
- API pro propojení na zákaznické aplikace

Collaboration portal

Collaboration portal je aplikační server, založený na bázi osvědčené otevřené technologie, pracuje nad operačním systémem LINUX. Systém podporuje veškerá v současné době dostupná rozhraní jako je IP s protokolem SIP a H.323, přenos videa H.264, ISDN i konvenční analogová rozhraní. Díky tomuto systém snadno spolupracuje jak se všemi IP instalacemi, tak i s tradičními telekomunikacemi. BC SoftSwitch se všemi možnostmi, výkonnými aplikace pro koncové uživatele a webovým managementem tvoří komplexní komunikační řešení.

Aplikační server je výjimečný velkou škálovatelností. Systém je možné kromě samostatného modulu ústředny doplnit dalšími moduly jako je kontaktní centrum, fax server, nahrávání komunikace, hlasová pošta, IVR a automatická spojovatelka, CDR, firemními adresáři, modulem InSight pro měření vytíženosti komunikačních systémů, SMS modulem, meet-me konferencí a systémem kontroly vstupu.

Automatická spojovatelka, IVR a hlasová pošta

Automatická spojovatelka, IVR a hlasová pošta je součástí balíčku aplikací Collaboration portal. Systém obsahuje neomezený počet hlasových stromů a 256 portů.

Systém hlasové pošty nabízí uživatelům mimo jiné tyto funkce:

- výběr a poslech zpráv přes webové rozhraní
- výběr zpráv odkudkoliv na světě
- posílání zprávy (i více příjemcům najednou, skupiny)
- změna hesla
- nahrání vlastního ohlasu, vložení ohlasu, změna ohlasu, možnost výběru z uložených ohlasů
- povolení nebo zakázání příjmu zpráv
- upozornění na novou zprávu (message waiting) telefon (svítící dioda nebo krátké zvonění) zavoláním (na libovolné definované číslo) email, SMS (posílá se přes GSM terminál na telefonní číslo), pager, fax
- volání pobočky, která zanechala zprávu
- dynamický pohyb v systému pomocí kroku vpřed, vzad, skoku pomocí * a #
- volba jazyka pro komunikaci se systémem při vkládání nebo při výběru zpráv
- definování min. délky zpráv a max. délky ohlasu
- nastavení max. počtu zpráv
- automatické mazání zpráv po určité době

Directory – telefonní seznam a adresáře

Modul Directory slouží pro integraci zákaznických adresářů a telefonních seznamů (například SQL, AD, LDAP, MS Exchange, CSV, atd.) do prostředí komunikačního systému. Systém má tři úrovně adresářů - globální, interní a soukromý. Vybrané adresáře mohou být dále chráněny heslem.

- globální společný firemní adresář s možností další integrace
- interní adresář interních linek navázaný na komunikační systém Mitel MiVoice MX-ONE TS
- personální osobní adresář s možností další integrace
- integrace LDAP, SQL, CSV, AD
- přístup XML, SQL
- integrace s adresáři MS Exchange
- ochrana heslem

Předmět dodávky a komponenty IP komunikační systém Mitel MiVoice MX-ONE™

Popis	Jednotka	Počet / množství
Mitel MiVoice MX-ONE - licence		
MX-TS Systém - základní systémová licence, virtual appliance do Cloudu, VMware, HyperV	kus	1
MX-TS Server and Network redundancy 1+1 - HA, do 30 sekund	kus	1
MX-TS SIP Trunk hovorový kanál	kus	30
MX-TS ISDN hovorový kanál	kus	0

MX-TS User - licence uživatel (SIP, IP, analog, digitál, DECT, ME)	kus	420
MX-TS 3rd party - licence pro SIP zařízení jiných výrobců	kus	20
MX-TS - HW Media GW licence	kus	0
MX-TS - Virtual Media GW licence	kus	1
Server Hardware		
server do racku DELL nebo HP, 1U, 16G RAM, 2x 1T HD, CPU Xeon 4c	kus	2
SWA		
SWA 1y per user (420)	kus	3
Mitel MiCollab - UCC klient		
MiCollab Virtual Appliance včetně Voice Mail NuPoint	kus	1
MiVoice Border Gateway Virtual Appliance	kus	1
UCC MiVoice MX-ONE Basic User (Basic WEB CTI klient + Voice Mail NuPoint)	kus	0
UCC MiVoice MX-ONE Entry User (WEB + Desktop CTI klient)	kus	0
UCC MiVoice MX-ONE Standard User (Web + Desktop + Mobile + 1x Teleworker)	kus	10
UCC MiVoice MX-ONE Entry to Standard User Uplift	kus	0
UCC MiTeam Uplift (z UCC Standard)	kus	0
UCC MS Teams Plug-in Uplift (pro Standard)	kus	0
Mitel Micollab - SWA		
SWA Std 1y MiCollab System	kus	3
SWA Std 1y MiVoice Border Gateway	kus	3
SWA Std 1y UCC Entry	kus	1
SWA Std 1y UCC Standard	kus	10
SWA Std 1y UCC MS Teams	kus	1
Implementace		
Instalace, konfigurace, školení obsluhy	soubor	1

Řešení IP komunikačního systému MX-ONE™ zahrnuje rovněž dodavatelem SLA/servis a to v rozsahu 8h./5d.:

- Dálkový dohled a vyhodnocení stavu ústředny
- Zálohování dat po každé úpravě SW
- Měsíční zálohování SW ústředny, uživatelských dat a nastavení
- Náklady na dálkovou údržbu v souvislosti s konfigurací a nastavením, lokalizací a odstraňováním poruchy do celkového rozsahu 3 hodin měsíčně.
- Telefonická konzultační a poradenská služba v běžných záležitostech, týkajících se provozu zařízení.
- Náklady na skladové zásoby náhradních dílů a materiálu v takovém množství, aby bylo možno bezodkladně odstraňovat všechny případné poruchy zařízení.

Řešení IP komunikačního systému MX-ONE™ je na dobu určitou v trvání 36 měsíců. Po ukončení poskytování služby vzniká zadavateli předkupní právo na odkup systému.

Společné požadavky pro všechny služby

Dodavatel disponuje linkou technické podpory tzv. TDMS (Technical Data Multimedia Support), která je dodavateli k dispozici v režimu 24/7/365, která zabezpečuje technickou podporu týkající se funkčnosti služeb a změn jejich parametrů. Uvedená podpora dodavatele je dostupná přes e-mail, telefon, fax nebo webové rozhraní.

Linka technické podpory bude zadavateli k dispozici pro hlášení veškerých technických požadavků, týkajících se poskytovaných služeb. Jedná se o incidenty, technické dotazy na službu, změnové požadavky bez dopadu na cenu.

Zadavatel identifikuje problematickou službu nebo výpadek dle označení služby/ID služby, které zadavatel obdrží při zřízení služby na akceptačním protokolu a typu požadavku s následným založením do systému. V rámci založení požadavku proběhne kontrola, zda již není daný případ v řešení, případně kontrola v dohledových systémech a dalších podpůrných nástrojích. Za určitých okolností, daných procesem, provede specialista TDMS Top Business dodavatele se zadavatelem restart koncového zařízení.

Následně zadavatel obdrží evidenční číslo požadavku a informaci o předání na řešitelský tým dle dohodnutého procesu.

Incident (porucha) = událost, kdy není možné službu využívat nebo jsou její parametry výrazně zhoršené.

Primární vstupní kanál je telefonicky. Je-li urgentní požadavek zaslán e-mailem, je nutné provést ještě telefonický hovor s eskalací, aby byl tento e-mail přednostně zpracován. Proces založení požadavku zadavatelem prostřednictvím portálu závisí na konkrétním řešení. Standardně je požadavek založený z portálu automaticky předán na řešitelskou skupinu bez interakce ze strany TDMS Top Business dodavatele. Změnové a jiné typy požadavků, než jsou poruchy a incidenty, jsou nejdříve předány na TDMS Top Business dodavatele k manuálnímu zpracování.

Eskalační matice pro zadavatele s technickou podporu na lince 800 737 311 V případě, že porucha není řešitelná na 1. úrovni podpory (TDMS), bude neprodleně interně podstoupena na vyšší úroveň. TDMS nadále sleduje průběh řešení. V případě potřeby urguje řešení u vlastníka incidentu.

Jestliže je třeba změnit prioritu poruchy nebo vyčlenit více zdrojů, je možné provést eskalaci na manažerskou úroveň. Odpovědný manažer vyhodnotí požadavek s ohledem na vývoj řešení a technické možnosti. Pokud je to možné, požadavku vyhová. Zákazník může využít uvedenou eskalační tabulku při zachování níže uvedeného pořadí a pravidel.

Eskalace ze strany zákazníka je možná v případě:

- Překročení 75% doby stanové k vyřešení poruchy, přičemž dosavadní průběh nenasvědčuje, že bude termín dodržen.
- Požadavku na mimořádné zvýšení priority.
- Chybějící informace o průběhu řešení, přičemž standardní kanál nedokázal informace doručit



Popis služby Profesionální internet

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

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

Tento Popis služby obsahuje technické parametry služby a **předsmuvní informace** vztahující se ke službě **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 užití 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, dále platný Ceník služby a ustanovení platného právního řádu České republiky. Specifikace služby se dále ve smluvních dokumentech považují za Účastnickou smlouvu. Pokud má Smluvní partner ze zákona nárok na Shrnutí smlouvy, potom je konkrétní nastavení Specifikace služby a cen zahrnuto v tomto Shrnutí.

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

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

Předsmuvní informace ke službě

1 Charakteristika služby

Služba 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.

1.1 Doplnkové Služby Profesionální internet

1.1.1 Back-up

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

1.1.2 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.

1.1.3 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.

1.2 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.

1.2.1 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 síť významných celosvětových operátorů.



Popis služby Telefonní připojení

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

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

Tento Popis služby obsahuje technické parametry služby a **předsmuvní informace** vztahující se ke službě **Telefonní připojení (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 uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu.

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 užití 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, dále platný Ceník služby a ustanovení platného právního řádu České republiky. Specifikace služby se dále ve smluvních dokumentech považují za Účastnickou smlouvu. Pokud má Smluvní partner ze zákona nárok na Shrnutí smlouvy, potom je konkrétní nastavení Specifikace služby a cen zahrnuto v tomto Shrnutí.

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

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

Předsmuvní informace ke službě

1 Charakteristika služby

Služba Telefonní připojení je služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu.

Služba Telefonní připojení zahrnuje základní sadu služeb dle kapitoly 1.2, doplňkové služby dle kapitoly 1.4 v závislosti na rozsahu Služby sjednaném ve Specifikaci služby.

V rámci Služby jsou zahrnuty rovněž provozní dohled a servis, také průzkumné, projektové a instalační práce ke zřízení Služby a poskytnutí Zařízení až po předávací rozhraní.

1.1 Možnosti připojení

Pobočková ústředna (PBX) Smluvního partnera je připojena přímo ke koncovému bodu veřejné komunikační sítě Poskytovatele na zvoleném rozhraní. Služba umožňuje připojení prostřednictvím těchto rozhraní:

- digitální ISDN BRI (ISDN2)¹,
- E1 (CAS)¹,
- ISDN PRI (ISDN30),
- IP Trunk (SIP).

1) S účinností od 1.1. 2022 nelze v rámci Služby objednat zřízení nových přípojek s rozhraním POTS, ISDN BRI, E1 a IP Trunk s protokolem H.323.

Za řádné zabezpečení pobočkové ústředny (zejména proti možnosti jejího zneužití třetí stranou) odpovídá Smluvní partner.

1.1.1 Hlasové služby IP trunk

Hlasová služba IP trunk je určena pro připojení IP pobočkové ústředny Smluvního partnera prostřednictvím přípojky SIP trunk. Detailní popis konfigurace a technických parametrů připojení, v závislosti na konkrétním technickém řešení v síti Poskytovatele, je Smluvnímu partnerovi poskytnut v průběhu zřízení Služby.

Registrovaný SIP trunk

Pro přístup k registrovanému SIP trunku obdrží Smluvní partner SIP heslo, které je třeba zadat do pobočkové ústředny (PBX) Smluvního partnera, aby došlo k úspěšnému přihlášení k hlasové službě.

SIP heslo představuje citlivý údaj a je třeba s ním zacházet v souladu s bezpečnostními pravidly.

Poskytovatel odešle SIP heslo osobě stanovené Smluvním partnerem na příslušné Specifikaci služby, případně kontaktní osobě jinak smluvně stanovené, oprávněné nakládat se Službou.

V případě žádosti o změnu SIP hesla podané kontaktní osobou Smluvního partnera oprávněnou nakládat se Službou provede změnu hesla Poskytovatel a odešle SIP heslo osobě stanovené Smluvním partnerem na příslušné Specifikaci služby, případně kontaktní osobě jinak smluvně stanovené, oprávněné nakládat se Službou. Nově přidělené SIP heslo je třeba zadat do PBX, aby došlo k úspěšnému přihlášení k hlasové službě.

Za řádné zabezpečení pobočkové ústředny (zejména proti možnosti jejího zneužití třetí stranou) odpovídá Smluvní partner.



1.2 Základní sada služeb

- Přenos hlasu
- Fax skupin 3 a 4 (pouze linky ISDN BRI a ISDN PRI)
- Přenos dat rychlostí až 56kbit/s nebo n x 64 kbit/s

Vzhledem k probíhající modernizaci telekomunikačních sítí v ČR i zahraničí, nelze garantovat spolehlivou funkci všech typů historických datových protokolů využívaných pro přenos dat po telefonních linkách (tzv. vytáčené spojení). Pokud je telefonní přípojka využívána pro komunikaci platebních terminálů, elektronických zabezpečovacích systémů a dalších datových modemů, doporučuje Poskytovatel před zřízením Služby konzultovat konkrétní technické řešení s technickou podporou Poskytovatele, případně realizovat testovací provoz pro ověření bezchybné komunikace.

1.3 Poskytované typy volání (telefonních hovorů)

Služba je určena pro příchozí a odchozí hovory.

Služba umožňuje odchozí místní a meziměstské hovory, hovory do mobilních sítí, mezinárodní hovory a další typy hovorů, které jsou vyjmenované v Ceníku služby a Smluvním partnerem zvoleném cenového programu.

1.4 Doplnkové služby

Dostupné doplňkové služby dle typu přípojky a jejich standardní nastavení je uvedeno v následující tabulce. Standardní nastavení jednotlivých služeb lze změnit příslušnou přílohou Specifikace služby.

Zkratka	Funkce	Možné hodnoty	Defaultní nastavení			
			ISDN2 (DDI)	ISDN PRI	E1/CAS	SIP trunk
AoC/AoT	Tarifikační impulsy	Vypnuto / Přihlašovací impuls / AoT / AoC	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	x
CLIP	Zobrazení čísla volajícího (nastavuje volaný)	Zapnuto / Vypnuto	Zapnuto	Zapnuto	Zapnuto	Zapnuto
CLIR NC	Zamezení předání čísla volajícího (nastavuje volající)	Zapnuto / Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto
CLIR SC	Zamezení předání čísla volajícího řízené uživatelem	Povoleno / Zakázáno	Povoleno	Povoleno	x	Povoleno
COLP	Zobrazení čísla volaného (při přesměrování, nastavuje volající)	Zapnuto / Vypnuto	Zapnuto	Zapnuto	x	Vypnuto
COLR	Zamezení předání čísla volaného (nastavuje volaný)	Zapnuto / Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	x	Vypnuto
OCB	Omezení odchozího provozu do konkrétního směru ²		Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto
OCB NC	Omezení odchozího provozu ²		Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto	Vypnuto

2) Omezení odchozího provozu je závislé na nastavení hlasové VPN (Podniková síť), pokud je Služba zařazena do Podnikové sítě Smluvního partnera.. Více viz Popis služby Podniková síť.

1.5 Zřízení a změny Služby

1.5.1 Zřízení Služby

Zřízení Služby zahrnuje vybudování přístupové trasy (konektivity) do lokality Smluvního partnera, konfiguraci v síti Poskytovatele a v případě požadavku Smluvního partnera též přenesení telefonních čísel od původního poskytovatele.

Součástí zřízení a instalace Služby nejsou žádné práce na existujícím telekomunikačním rozvodu v budově Smluvního partnera, ani konfigurace pobočkové ústředny Smluvního partnera.

Průměrná lhůta pro zřízení Služby činí 45 pracovních dní ode dne podpisu Specifikace služby Smluvním partnerem a Poskytovatelem.

1.5.2 Změny Služby

Změnu parametrů nebo konfigurace Služby Smluvní partner objednává u Poskytovatele prostřednictvím příslušné změnové Specifikace služby nebo změnového formuláře, případně prostřednictvím zákaznického portálu či zákaznické linky. Změny jsou zpoplatněny dle platného Ceníku služby.

1.5.3 Převod služby na jiného Smluvního partnera

Převod služby na jiného zákazníka (na žádost Smluvního partnera, v případě zákonného převodu) je spojený s dočasným omezením funkčnosti Služby po dobu nezbytnou pro technické provedení převodu v systémech Poskytovatele. Poskytovatel předem informuje Smluvního partnera o termínu provádění změny a očekávané době omezení funkčnosti. Standardní lhůta pro provedení technického převodu činí obvykle 14 dní ode dne nabytí účinnosti převodu práv a povinností nebo od doručení informace o převodu Poskytovateli. Doba omezení funkčnosti Služby je individuální v závislosti na technické náročnosti konfigurace Služby.

2 Uzavření a doba trvání Specifikace služby

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

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



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

Dnem aktivace Služby se stává Specifikace služby účinnou, nedohodnou-li se smluvní strany v příslušné Specifikaci služby jinak. Vyžaduje-li však zákon pro nabytí účinnosti Specifikace služby splnění další podmínky, 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.

3 Ceny a platby související s poskytnutou Službou

Ceny Služby se řídí platným Ceníkem služby. Smluvní strany si mohou cenu služby, popř. jejich 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.

Někteří Smluvní partneři si sjednávají s Poskytovatelem minimální měsíční plnění/částku (dále též jen „MC“). Měsíční paušál se nezapočítává do MC, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Využití neomezených tarifů však může mít vliv na dosažení zvolené úrovně MC. Závazek Účastníka k MC není aktivací neomezených tarifů jakkoliv dotčen.

4 Změna poskytovatele Služby

Pro Hlasovou službu: Každý Smluvní partner má možnost si v souladu s Obchodními podmínkami pro přenos čísla požádat o přenos každého telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací.

Poskyvatel doporučuje Smluvnímu partnerovi, aby před zahájením přenosu Služby či jejich 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 Poskyvatel zavazuje Smluvnímu partnerovi uhradit paušální náhradu dle výpočtu stanoveného příslušným prováděcím předpisem.

Se změnou Poskytovatele nejsou spojeny žádné poplatky.

5 Zálohy a obdobné platby

Poskyvatel může vybírat následující zálohy:

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

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

6 Informace o postupech při porušení povinností ze strany Poskytovatele

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

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

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

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 poskyvatel, 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).



7 Sledování úrovně spotřeby

Hlasová služba je zpoplatněna dle provolaných minut. Smluvní partner má možnost kontrolovat spotřebu prostřednictvím svého účtu na webovém portálu Poskytovatele.

8 Tísňová volání

Přístup k tísňovému volání prostřednictvím Hlasové služby není Poskytovatelem nijak omezen a je poskytován zdarma.

9 Jaké osobní údaje zpracováváme před poskytnutím Služby

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

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

10 Funkce pro Smluvní partnery se zdravotním postižením

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

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

11 Poprodejní služby

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

12 Účastnický seznam

Smluvní partner má právo rozhodnout se o tom, zda mají být uvedeny jeho osobní údaje a identifikační údaje 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 adresu 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 Smluvní partner Poskytovateli udělit při uzavírání smlouvy (je-li taková možnost v rámci smlouvy dána) či později prostřednictvím k tomu určených kanálů (v Samoobsluze). Současně má právo u těchto údajů uvést, zda si přeje být kontaktován za účelem marketingu.

13 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.

14 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.

15 Odstoupení od smlouvy

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

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



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

Pro odstoupení od Specifikace služby lze využít formulář „Odstoupení od smlouvy“ na www.t-mobile.cz/podpora. 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.

V 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.

16 Závěrečná ustanovení

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



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 2x100 Gbit/s. Mezinárodní konektivita IP sítě poskytovatele je 2x160 Gbit/s s přímým propojením na významná evropská peeringová centra (Amsterdam - AMSIX, Frankfurt – DECIX, 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.

1.2.2 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

1.2.3 Přípojky

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

1.2.4 Zřízení 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.

1.3 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 s tím, 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.

1.4 Další povinnosti Smluvního partnera

1.4.1 Povinnosti Smluvního partnera

Smluvní partner se zavazuje po ukončení poskytování Služeb poskytovatelem dle smlouvy/Specifikace služby vrátit předemtné 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.

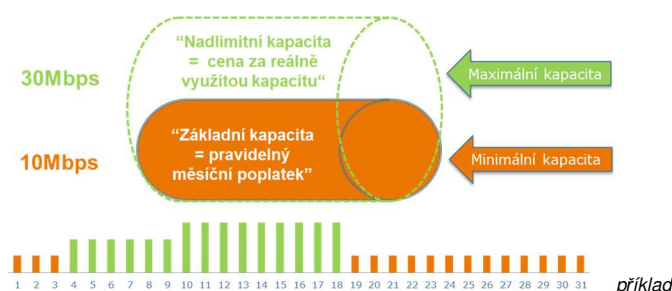
1.4.2 Oprávnění poskytovatele

Poskyvatel 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.

1.5 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 se sjednává Standardní (základní) kapacita Služby, současně i racionálně zvolená Maximální (portová) kapacita Služby, kterou Smluvní partner bude chtít využívat a cena za 1Mbps nadlimitně využití kapacity.





1.5.1 Účtování 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 funkcionality není podporována standardně, ale pouze v případech, kdy ji Smluvní partner výslovně vyžaduje (kdy je tedy výslovně sjednána ve Specifikaci služby).

2 Uzavření a doba trvání Specifikace služby

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

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

Smluvní partner je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost v souvislosti s plněním Specifikace služby. V případě, že Smluvní partner takovou součinnost neposkytne, není 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.

3 Ceny a platby související s poskytnutou Službou

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

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

4 Změna poskytovatele Služby

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 jejich 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.

5 Zálohy a obdobné platby

Poskytovatel může vybírat následující zálohy:

- na Služby;



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

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

6 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. Reklamací může Smluvní partner podat písemně prostřednictvím zákaznického centra na e-mailové adrese business@t-mobile.cz nebo osobně v kterémkoliv 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 trvalé 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 trvalou 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).

7 Sledování úrovně spotřeby

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

8 Tísňová volání

Charakter Služby neumožňuje přístup k tísňovému volání.

9 Jaké osobní údaje zpracováváme před poskytnutím Služby

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

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

10 Funkce pro Smluvní partnery se zdravotním postižením

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

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



11 Poprodejní služby

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

12 Účastnický seznam

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

13 Bezpečné využívání Internetové služby

Smluvní partner je povinen zdržet se jednání, které je způsobitelné 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 rozesláním 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 učinit 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 čl. 3.4. VPST a Poskytovatel má právo přerušit poskytování Internetové služby a v případě opakovaného porušení poskytování Internetové služby ukončit.

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

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

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

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

14 Opatření řízení provozu

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

plnění povinností stanovených právními předpisy či 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 rovnoměrně na všechny kategorie datového provozu všech Koncových uživatelů za účelem příslušného snížení celkového datového toku sítě.

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

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

Dosažitelné rychlosti poskytované Internetové služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Poskytovatele ani ze strany smluvního 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 omezující 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),
- 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.

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

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

16 Změna Podmínek

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

17 Náklady na dodání

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

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

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

18 Odstoupení od smlouvy

Nestaví-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. 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.

V 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.

19 Závěrečná ustanovení

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



Popis Služby DDoS ochrana

Tento Popis služby je platný pro Služby DDoS ochrana objednané (pro Specifikace služby DDoS ochrana uzavřené) v období od 1. 11. 2022.

1. Obsah Služby

Kybernetická bezpečnost je jedním z nejdůležitějších aspektů informačních a komunikačních technologií (ICT). Poskytovatel nabízí celé spektrum bezpečnostních služeb založených na špičkových technologiích v oboru podpořených týmy specialistů zaměřených na návrh, implementaci a provoz služeb síťové bezpečnosti.

Služba DDoS ochrana slouží k ochraně sítě (určených chráněných cílů) Smluvního partnera před útoky typu DoS a DDoS. Chráněné cíle Smluvního partnera jsou definovány v aktuálním formuláři DDoS ochrana - Konfigurační formulář (dále jen „Zadání“) a mohou být dále upraveny postupem uvedeným níže.

Nejčastějším typem útoku je tzv. volumetrický útok, kdy je zcela zahlcena internetová konektivita. Proti takovému typu útoku jsou neúčinné prvky typu firewall či IPS umístěné na přístupové konektivě, ale je třeba řešit ochranu již na úrovni páteřní sítě (před vstupem do „last mile“ pro připojení Smluvního partnera). Podmínkou Služby je užívání služby datového připojení od Poskytovatele (dále jen „přípojka“).

2. Charakteristika Služby

Součástí Služby je analýza, vstupní konzultace a vlastní implementace síťově orientované ochrany telekomunikačních systémů proti DDoS útokům, a to prostřednictvím Služby DDoS Ochrana. Tato Služba je založena na technologii ARBOR od společnosti NetScout Systems, Inc. (dále jen „Platforma“) a na znalostech a zkušenostech specialistů Poskytovatele.

Služba čistí datový tok směřovaný na IP adresy definované jako chráněné cíle Smluvního partnera, a to již na úrovni páteřní sítě a snižuje tak dopady útoku díky rychlé detekci a nasazení předdefinovaných pravidel.

Během útoku je čistý legitimní provoz standardně potlačen obrovským počtem požadavků, který generují útočící zařízení. Hlavním smyslem obrany je tak ochránit legitimní provoz Smluvního partnera směřující na chráněné cíle a zajistit jeho doručení k chráněnému cíli, a přitom odstranit datový tok útočnicků, kteří přetěžují linky a cílové počítače (servery) Smluvního partnera.

Služba nabízená Poskytovatelem kombinuje síťovou technologii a znalosti a zkušenosti specialistů síťové bezpečnosti. Služba tak nabízí nepřetržitou ochranu, která se v případě automatizované varianty Služby opírá o optimální přednastavení Služby, v případě manuálně řízených variant Služby je navíc díky nepřetržité podpoře specialistů Poskytovatele schopna se pružně přizpůsobovat i dynamicky se měnícím okolnostem útoku.

3. Základní součásti Služby

Operátorská vrstva DDoS ochrany v rámci Služby sestává ze dvou nedílných částí: Monitoringu a vlastní Ochrany (Mitigace).

DDoS Monitoring

Monitoring (Flow-based Monitoring), který běží na úrovni páteřní sítě Poskytovatele, spočívá v analýze vzorků datových toků shromážděných od okrajových směrovačů sítě TMCZ. Systém Poskytovatele analyzuje příchozí provoz (provoz na chráněné cíle), který je přesměrován na koncový bod přípojky Smluvního partnera. Při tom v rámci Služby Platforma v páteřní síti Poskytovatele používá tři metody pro detekci DDoS útoku:

- analýzu zneužití vybraných síťových protokolů



Popis Služby DDoS ochrana

Tento Popis služby je platný pro Služby DDoS ochrana objednané (pro Specifikace služby DDoS ochrana uzavřené) v období od 1. 11. 2022.

- analýzu vzorků metadat provozu (netflow) směřovaného na chráněné cíle Smluvního partnera
- obecné signatury útoků ukládané v databázi Platformy.

V případě detekce chybové události nebo výrazné překročení obvyklé hranice datového toku Služba automaticky pošle oznámení o podezření na útok v rozsahu uvedeném v Zadání a zahájí proces analýzy a klasifikace, který podle sjednané varianty Služby buď následně dokončují pracovníci Security dohledového operačního centra Poskytovatele (dále jen „SOC“) nebo Platforma Poskytovatele sama automaticky. Monitoring dokáže odhalit útoky na druhé až čtvrté vrstvě (L2-L4 dle ISO 7498 a jeho aktualizace) OSI modelu a částečně i na vrstvě aplikační (L7).

DDoS Mitigace

DDoS Mitigace je součástí Služby, která zajišťuje aktivní ochranu a zahájení nasazení protipatření, která čistí provoz a zmírňují dopady útoku na chráněné cíle. Díky vysokokapacitní síti a specializované DDoS technologii může Poskytovatel poskytnout vysokou účinnost čištění, filtrování a potlačení nežádoucích datových toků.

Tato část Služby je spuštěna podle sjednané varianty Služby automaticky nebo v souladu se Zadáním dohodnutým se Smluvním partnerem, které definuje mj. rozsah vlastních činností a postupů, které mají být použity při identifikaci nežádoucího provozu.

V případě hrozby útoku je veškerý příchozí provoz přímo z páteřní sítě Poskytovatele přesměrován na Platformu, která analyzuje a identifikuje legitimní provoz a odstraní (zlikviduje) provoz nežádoucí. Nežádoucím provozem, je provoz, který byl Platformou vyhodnocen jako neobvyklý či nenaučený nebo provoz vykazující škodlivé signatury. Ostatní provoz, který byl Platformou vyhodnocen jako legitimní komunikace, je pak směřován dále na určený chráněný cíl.

4. Varianty Služby

Služba DDoS Ochrana je k dispozici ve 2 variantách - **Bronze** a **Gold** - které nelze na jedné přípojce kombinovat.

Varianta Bronze nabízí základní funkční nastavení s omezením parametrů a použitím pouze předefinovaných šablon dle specifikace níže a pouze automatizovaný způsob mitigace (potlačení) nežádoucího provozu.

Varianta Gold nabízí komplexní ochranu s řadou možností individuálních nastavení, přímým kontaktem se SOC, dohodnutým plánem ochrany (sjednaným v rámci Zadání) a možností manuálního přizpůsobení ochrany / mitigace specifikům vlastního útoku a aktuálním požadavkům a pokynům Smluvního partnera.

4.1 Varianta Bronze

Základní charakteristika varianty **Bronze**

- je určena organizacím, pro které nedostupnost internetových aplikací nepředstavuje kritické riziko, ale potřebují předejít situaci, kdy se chráněný cíl v důsledku DDoS útoku stane nedostupným na dobu přesahující desítky minut, a to především během běžné pracovní doby.
- vnímá soubor chráněných cílů Smluvního partnera jako celek a jejím hlavním cílem je předejít jejich nedostupnosti v důsledku zahlcení nežádoucím provozem.
- zajišťuje mitigaci DDoS útoku automatizovaně na úrovni Platformy dle přednastavených univerzálních mitigačních pravidel (šablon) Platformy. Šablony jsou nastaveny a průběžně



Popis Služby DDoS ochrana

Tento Popis služby je platný pro Služby DDoS ochrana objednané (pro Specifikace služby DDoS ochrana uzavřené) v období od 1. 11. 2022.

aktualizovány v souladu s požadavky Best Practise tak, aby byly schopny efektivně potlačit nejčastější typy DDoS útoku.

- nepředpokládá během provozu Služby žádnou součinnost ze strany Smluvního partnera.
- nezahrnuje asistenci dohledového centra Poskytovatele SOC a neumožňuje ladění / modifikaci mitigačních pravidel v průběhu útoku. V případě cílených sofistikovaných útoků tak nemusí být účinnost nasazených protiopatření dostatečná k efektivnímu obnovení dostupnosti internetového připojení.

Varianta **Bronze** je poskytována v následujícím rozsahu:

- 24x7 on-line monitoring na páteřní síti (Flow based) s automatickou notifikací detekovaných událostí
- 24x7 automatická mitigace útoků (neomezený počet mitigací)
 - Služba je plně automatizována na úrovni technologické platformy
 - V případě nefunkčnosti Služby může Smluvní partner využít přímou komunikaci se SOC
 - V případě změnového požadavku ke Službě se Smluvní partner obrací na obchodního zástupce Poskytovatele
- Plán ochrany
 - Chráněným cílem se rozumí přípojka jako celek. Nelze rozlišit jednotlivé aplikace nebo servery.
 - Vychází z jednotných pravidel a mitigačních šablon, které jsou vytvářeny a průběžně aktualizovány bezpečnostními specialisty Poskytovatele obecně pro všechny zákazníky.
 - Mitigace útoku je zahájena automaticky na základě zachyceného alarmu z monitorovací části Platformy v páteřní síti Poskytovatele.
- Notifikace zachycení DDoS útoku
 - V rámci jednoho útoku Platforma kontaktuje nejvýše 3 notifikační cíle (sms, email), 1 cíl = emailová adresa nebo telefonní číslo
- Zřízení jednoho účtu pro on-line přístup na Uživatelský portál Služby DDoS ochrana (NIP) – dále jen „Portál“
- Technická podpora SOC (pouze v případě poruchy a nefunkčnosti Služby)
 - V režimu 8x5 (pouze pracovní dny 9-17 hod.)
- Kapacita chráněné přípojky
 - Jednoznačně vhodné pro přípojky do 100Mbps, a většinu přípojek do 250Mbps.
 - Výjimečně možno použít i na přípojky do 450 Mbps, tam kde není potřeba rozlišit jednotlivé chráněné cíle (jsou stejného typu, např. pouze web) a kde je malé množství IP adres (např rozsah /27)
 - Smluvní partner si určí kapacitu chráněné přípojky s ohledem na prvky v síti Smluvního partnera s nejnižší propustností
- Velikost chráněné sítě
 - Doporučeno pro společnosti s menším množstvím publikovaných Internetových služeb – zejména IP adres (IP segment IPv4 < /25 nebo IPv6 < ::/56)
- Pro koho Služba není vhodná



Popis Služby DDoS ochrana

Tento Popis služby je platný pro Služby DDoS ochrana objednané (pro Specifikace služby DDoS ochrana uzavřené) v období od 1. 11. 2022.

- Není vhodné pro firemní zákazníky s přípojkou výrazně vyšší než 250Mbps s velkým počtem chráněných cílů (IP > /25 a více) a jejich různých typů (WEB, DNS, MAIL, FTP, VPN, VOIP, ...), které vyžadují rozdílné přístupy monitoringu i ochrany

4.2 Varianta Gold

Základní charakteristika varianty **Gold**

- Je určena organizacím, pro které je nedostupnost internetových aplikací vysoce kritická a reakci na nedostupnost potřebují řešit v řádu minut
- Nabízí komplexní ochranu s možností individuálního nastavení a plnou součinnost SOC během útoku
- Předpokládá dostupnost znalých pracovníků na straně Smluvního partnera, kteří jsou během útoku připraveni efektivně spolupracovat se SOC na mitigaci útoku.
- Umožňuje zajistit detekci a mitigaci volumetrických DDoS útoků na úrovni jednotlivých chráněných aplikací, individuální přístup a maximální flexibilitu mitigace s cílem minimalizovat dobu nedostupnosti chráněných cílů Smluvního partnera

Varianta **Gold** nabízí v porovnání s variantou Bronze navíc následující:

- Součinnost týmu SOC v režimu 24x7
 - Proaktivní monitoring výskytu bezpečnostních událostí a dle potřeby nasazení protipatření ve spolupráci se Smluvním partnerem
- Plán ochrany je tvořen individuálně dle potřeb Smluvního partnera
 - Způsob ochrany lze nastavit individuálně pro jednotlivé chráněné skupiny aplikací (web, dns, vpn...) či jednotlivé servery.
 - Mitigace probíhá za plné asistence SOC a umožňuje flexibilní ladění / modifikaci mitigačních pravidel v průběhu útoku pro jejich maximální účinnost
- Počet přístupových účtů do Portálu dle potřeb Smluvního partnera
- Počet notifikačních cílů dle potřeb Smluvního partnera (email, sms)
- Kapacita chráněné linky – dle požadavků Smluvního partnera
- Pravidelný měsíční reporting
- Čas bezpečnostních konzultantů SOC (technická podpora) v ceně Služby
- Možnost rozšíření Služby o In-line ochranu (samostatné zákaznické řešení) a vzájemnou integraci obou služeb

4.2.1 Režimy varianty Gold

Unlimited

Pravidelný měsíční poplatek není závislý na počtu DDoS mitigací, ani na jejich délce.

On-Demand

Pravidelný měsíční poplatek zahrnuje nasazení DDoS mitigace po dobu 2 dnů v kalendářním měsíci. V případě, že je požadováno nasazení DDoS mitigace ve větším rozsahu, bude cena Služby navýšena o jednorázový poplatek za každý další započatý den Mitigace. Pokud v rámci kalendářního měsíce suma všech poplatků přesáhne hodnotu maximálního měsíčního poplatku pro variantu GOLD On-Demand, je



Popis Služby DDoS ochrana

Tento Popis služby je platný pro Služby DDoS ochrana objednané (pro Specifikace služby DDoS ochrana uzavřené) v období od 1. 11. 2022.

v daném kalendářním měsíci fakturován pouze maximální měsíční poplatek pro variantu GOLD On-Demand.

5. Princip fungování Služby

V rámci Služby Poskytovatel monitoruje datový provoz na přípojce Smluvního partnera. Provoz je monitorován pomocí Platformy umístěné v páteřní síti Poskytovatele. Služba spočívá v detekci a ochraně před internetovými útoky typu DDoS.

5.1 Detekce útoku

Technologie Platformy umožňuje detekovat většinu známých volumetrických útoků, některé aplikační útoky a některé pomalé útoky, přičemž se vždy vychází ze současného stavu a úrovně vývoje komunikačních a IT technologií.

5.2 Ochrana před útokem

Technologie Platformy umožňuje v případě útoku na chráněné cíle na základě znalosti (naučených vzorců chování) datového provozu Smluvního partnera odfiltrovat podstatnou část nežádoucího provozu.

Standardní provoz Smluvního partnera

Platforma získává znalosti datového provozu Smluvního partnera (učí se) na „standardním provozu Smluvního partnera“. Během standardního provozu, kdy neprobíhá útok DDoS, použítá technologie analyzuje pouze hlavičky datových paketů, obsah paketu - data Smluvního partnera tedy nejsou součástí analýzy.

Při zahájení poskytování Služby a po každé nikoli bezvýznamné změně struktury provozu Smluvního partnera, jsou nezbytné alespoň tři týdny, aby Platforma získala potřebné znalosti o novém profilu standardního provozu Smluvního partnera. V tomto období je použítá technologie méně citlivá pro detekci či vyhodnocení útoku, a to zejména ve variantě Bronze.

5.2.1 Způsob nasazení protiopatření

Automatizované nasazení protiopatření (varianta Bronze)

V případě, že použítá technologie vyhodnotí ze vzoru provozu s vysokou pravděpodobností podezření na volumetrický útok DDoS, nasadí v přednastaveném čase (do 5 min od detekce anomálie) automaticky protiopatření (zahájí mitigaci útoku).

Protiopatření není možné v průběhu útoku nijak upravovat dle parametrů útoku nebo aktuální situace na straně Smluvního partnera.

Schválení nasazení protiopatření (varianta Gold)

Platforma v případě detekce útoku nebo podezření na útok DDoS poskytne informaci SOC. SOC analyzuje výstrahy technologie a v případě, že vyhodnotí údaje Platformy jako podezření na volumetrický útok DDoS, kontaktuje telefonicky Osobu pověřenou pro schvalování mitigace (u více osob ve stanoveném pořadí) prostřednictvím telefonního čísla uvedeného v Zadání (v tomto dokumentu také jako „autorizační kontakt“). Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí s tím, že tyto hovory jsou Poskytovatelem nahrávány. Pokud se SOC nedovolá autorizačnímu kontaktu uvedenému v Zadání, pak všem autorizačním kontaktům pošle e-mail.

Poskytovatel následně postupuje v souladu s pokyny Smluvního partnera, které obdržel prostřednictvím autorizačního kontaktu. V případě souhlasu autorizačního kontaktu zahájí Poskytovatel bez zbytečného



Popis Služby DDoS ochrana

Tento Popis služby je platný pro Služby DDoS ochrana objednané (pro Specifikace služby DDoS ochrana uzavřené) v období od 1. 11. 2022.

prodlení nasazení protipatření. V případě, že autorizační kontakt neudělí souhlas s protipatřením, nebudou ze strany Poskytovatele činěny žádné úkony proti útoku a tato skutečnost bude zaznamenána v rámci evidence Poskytovatele.

V případě, že Smluvní partner vyhodnotí alarmy týkající se aplikační infrastruktury jako podezření na aplikační útok, autorizační kontakt to oznámí SOC, který nasadí protipatření na základě požadavku autorizačního kontaktu.

5.2.2 Protipatření

V rámci protipatření a s ohledem na chráněné cíle uvedené Smluvním partnerem v Zadání Poskytovatel přeměruje provoz Smluvního partnera nebo jeho část do platformy ARBOR, které odstraní provoz považovaný za škodlivý. Nastavení protipatření primárně zohledňuje zprovoznění chráněných cílů dle Zadání. Vyčištěný provoz je doručen k chráněnému cíli.

V případě vícenásobného útoku, kdy útoky běží paralelně, bude výše uvedený proces protipatření opakován, dokud se nevyčistí všechny nežádoucí provoz a/nebo nebude obnoven běžný provoz Smluvního partnera (provoz hodnocený Službou jako běžný).

Pokud SOC při útoku (varianta Gold) nezastihne ani jeden autorizační kontakt (popř. žádný z nich nevede identifikaci služby formou short ID) a není ohrožena infrastruktura Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn zavést tzv. nouzový režim – tj. neprovést žádnou mitigaci.

5.3 Ukončení nasazení Protipatření

Varianta Bronze:

V případě, že hodnoty provozu Smluvního partnera se vrátí k normálnímu / běžnému vzoru, nasazená technologie vyhodnotí útok jako ukončený a zruší (do 10 min od tohoto zjištění) nasazené protipatření.

Varianta Gold:

V případě, že SOC vyhodnotí údaje z Platformy jako ukončení útoku DDoS, oznámí to autorizačnímu kontaktu Smluvního partnera, a ukončí nasazení protipatření či dále řeší útok dle pokynu Smluvního partnera. Po ukončení útoku SOC odešle na osobu pověřenou pro přijímání reportu po útoku PDF report

6. Konfigurace Služby a její změna

6.1 Konfigurace Služby

Konfigurace Služby je zachycena v dokumentu s názvem Konfigurační formulář (dále také jen „Zadání“), který tvoří nedílnou součást Specifikace služby. V Zadání Smluvní partner specifikuje zejména chráněné cíle, kontaktní osoby a notifikační cíle pro Službu a plán ochrany (pokud se liší od plánu ochrany uvedeného v kapitole 9 tohoto Popisu služby).

Kontaktní osoby uvedené v Zadání jsou kontaktními osobami určenými výhradně pro Službu a výhradně pro určené úkony.

Notifikačním cílem je Smluvním partnerem určený typ kontaktu (volání, SMS, e-mail) u příslušného typu kontaktní osoby s tím, že Poskytovatel dále neověřuje aktuálnost daného notifikačního cíle a skutečnost, zda byla zpráva na notifikační cíl doručena (toto je v odpovědnosti Smluvního partnera). Povinnost Poskytovatele je splněna odesláním zprávy na určený notifikační cíl.

V případě změny typu či kapacity přípojky Poskytovatel doporučuje pro správné fungování Služby revizi plánu ochrany ze strany Smluvního partnera



Popis Služby DDoS ochrana

Tento Popis služby je platný pro Služby DDoS ochrana objednané (pro Specifikace služby DDoS ochrana uzavřené) v období od 1. 11. 2022.

6.2 Změna konfigurace Služby

Změnu parametrů Služby zadává Smluvní partner prostřednictvím příslušné změnové Specifikace služby nebo prostřednictvím nového Zadání, podle toho, které parametry jsou změnou ovlivněny.

O změnu konfigurace Služby žádá příslušná kontaktní osoba Smluvního partnera SOC formou emailového požadavku na změnu. Tento požadavek musí obsahovat

- jedinečný identifikátor Služby (také ShortID), které se požadovaná změna týká
- na žádost SOC Zadání s vyznačením požadované změny formou revize

Změnu konfigurace Služby spočívající ve změně (vč. doplnění) Kontaktních osob Smluvního partnera sjednáváných v Zadání může Smluvní partner provést jednostranně. Ostatní požadavky na změnu konfigurace Služby podléhají posouzení technické realizovatelnosti ze strany Poskytovatele.

Poskytovatel se zavazuje provést požadovanou změnu Kontaktních osob nebo posoudit technickou realizovatelnost ostatních požadavků bez zbytečného odkladu po doručení požadavku na změnu konfigurace Služby SOC.

Pokud Poskytovatel nejpozději do 14 dnů od doručení informace o změně nevyzve Smluvního partnera k úpravě požadavku, požadavek Smluvního partnera se považuje za akceptovaný a konfigurace Služby se mění ke dni, kdy Poskytovatel začne postupovat v souladu se změnou, nejpozději však uplynutím uvedené lhůty.

Změny Specifikace služby a změny Zadání jsou prováděny v rámci hodin technické podpory Služby uvedené pro konkrétní variantu Služby ve Specifikaci služby. Pokud je rozsah a pracnost změny požadovaných parametrů náročnější než příslušný rozsah hodin technické podpory sjednaný v rámci Služby, jsou tyto změny zpoplatněny dle platného Ceníku služby DDoS ochrana.

7. Kontaktní osoby Smluvního partnera

Kontaktní osoby Smluvního partnera pro Službu jsou sjednány výhradně ve Specifikaci služby či v aktuálním Zadání, a to s těmito kompetencemi:

7.1 ADSR uvedený ve Specifikaci služby

- může provést změnu Specifikace služby ve smyslu čl. 4 Podmínek s výjimkou samostatné změny konfigurace Služby

7.2 Osoba pověřená pro schvalování mitigace (autorizační kontakt)

- může provést změnu konfigurace Služby
- jménem Smluvního partnera vydává pokyny pro SOC při mitigaci, pokyny lze vydat pouze z telefonního čísla či e-mailu uvedeného pro danou kontaktní osobu a musí SOC sdělit jedinečný identifikátor Služby (také ShortID).

7.3 Osoba pověřená pro příjem reportů a notifikací

- je příjemcem reportů po útoku a pravidelných měsíčních reportů, které jsou doručovány prostřednictvím e-mailu
- notifikace o zachycených událostech jsou doručovány prostřednictvím e-mailu a/nebo SMS
- tento typ kontaktní osoby nemůže provádět změnu konfigurace Služby ani změnu Kontaktních osob



Popis Služby DDoS ochrana

Tento Popis služby je platný pro Služby DDoS ochrana objednané (pro Specifikace služby DDoS ochrana uzavřené) v období od 1. 11. 2022.

7.4 Osoba pověřená pro přístup na Portál

- může provádět změnu konfigurace Služby
- jménem Smluvního partnera přistupuje na Portál z IP adresy určené v Zadání (z jiných IP adres nelze na Portál přistupovat)
- přihlašovací údaje pro přístup na portál získá od Poskytovatele v rámci zřízení Služby

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Službu na straně Smluvního partnera s výjimkou změny Specifikace služby nemohou obsluhovat Kontaktní osoby uvedené ve Specifikaci služby ani Kontaktní osoby uvedené ve formuláři Kontaktní osoby, který tvoří nedílnou součást Smlouvy. Osoby pověřené na straně Smluvního partnera k obsluze Služby je tedy třeba vždy uvést v Zadání.

8. Kontaktní středisko Poskytovatele - SOC

Kontakty na Security Operation Center (SOC)

Primární tel. linka:	+420 236 099 009
Mobilní linka:	+420 604 296 948
E-mail:	soc@t-mobile.cz csirt@t-mobile.cz
Dostupnost	24 x 7 x 365

Eskalační matice

Pokud není Smluvní partner spokojen se standardní procedurou řešení události, může použít následující eskalační matici (v uvedeném pořadí):

Úroveň	1	2
Jméno	Miroslav Urbánek	Zdeněk Grmela
Pozice	Head of SOC/CERT	Head of Protect Domain and Security Cross Border Services
Mobilní telefon	+420 603 402 149	+420 603 413 533
E-mail	m.urbanek@t-mobile.cz	zdenek.grmela@t-mobile.cz
Dostupnost	8x5	8x5

8 x 5 – znamená dostupnost v pracovní dny od 9:00 do 17:00.

9. Plán ochrany

Výchozí rozsah ochrany, který lze upravit v aktuálním Zadání, zahrnuje následující kroky.

Služba	Rozsah činností
DDoS Monitoring	<ul style="list-style-type: none">o Sledování příchozího provozu na L3 a L4 v režimu 24/7.o Definování detekčního modelu pro chráněné cíle Smluvního partnera.



Popis Služby DDoS ochrana

Tento Popis služby je platný pro Služby DDoS ochrana objednané (pro Specifikace služby DDoS ochrana uzavřené) v období od 1. 11. 2022.

	<ul style="list-style-type: none">○ Zajištění proaktivního dohledu datového provozu pomocí emailového upozornění na události (pouze varianta Gold)○ Smluvně zaručená doba pro doručení oznámení v nejvyšší úrovni hrozeb od okamžiku detekce (pouze varianta Gold)○ Přístup k Portálu, který poskytuje report a statistiky příchozích datových toků a historii zaznamenaných událostí (pouze varianta Gold)
DDoS Mitigace	<ul style="list-style-type: none">○ Analýza a klasifikace síťové události zaznamenané Platformou○ Oznámení typu události a domluvených protiopatření při útoku Smluvnímu partnerovi (pouze varianta Gold)○ Přesměrování datového provozu do Platformy○ Sada dalších protiopatření může zahrnovat:<ul style="list-style-type: none">○ blokování podezřelých IP adresy, která je vyhodnocena jako zdroj útoku,○ omezení vysílání rozsahů sítí (pro klienty s BGP routingem)○ blokování zdrojové a cílové IP adresy,○ filtrování / zakázání datového provozu pro vybrané protokoly (UDP)

10. SLA

Informace týkající se definice a dodržování parametru SLA Služby jsou uvedeny v příslušných Smluvních dokumentech, zejm. v platných Obchodních podmínkách Smlouvy o firemním řešení společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

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

11. Zpoplatnění Služby

Zpoplatnění Služby se řídí následujícími dokumenty:

1. Specifikací služby
2. Smlouvou
3. Ceníkem Služby DDoS ochrana

V případě rozporu konkrétních ustanovení jednotlivých dokumentů mají postupně přednost ustanovení uvedená podle výše uvedeného pořadí (1. = nejvyšší).

12. Lhůta pro zřízení Služby

Standardní lhůta pro zřízení Služby činí obvykle 30 pracovních dní ode dne podpisu Smlouvy (Specifikace služby) Poskytovatelem a Smluvním partnerem. Tato lhůta neplatí v případě, kdy je společně se Službou DDoS ochrana zřizována i jiná služba Poskytovatele a zřízení těchto Služeb je navzájem provázáno. Nezbytnou podmínkou pro dodržení sjednaného termínu Služby je poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Smluvního partnera a rovněž i existence (zprovoznění) konektivních Služeb, k nimž je tato Služba DDoS ochrana zřizována.

Předání Služby po jejím zřízení (zprovoznění)

Služba je zřízena a předána Smluvnímu partnerovi do provozu následně po nastavení výchozí konfigurace Služby na Platformě dle Specifikace služby a Zadáání, uvedení do provozu, provedení testů a předání Předávacího protokolu Služby, který je zaslán na kontaktní osobu Smluvního partnera.



Popis Služby DDoS ochrana

Tento Popis služby je platný pro Služby DDoS ochrana objednané (pro Specifikace služby DDoS ochrana uzavřené) v období od 1. 11. 2022.

Následně má Smluvní partner 2 pracovní dny na odzkoušení funkčnosti, konfigurace nastavení parametrů, porovnání souladu Služby s parametry uvedenými v příslušné Specifikaci služby a potvrzení převzetí Služby Poskytovateli v souladu s dále uvedeným.

V uvedené lhůtě je Smluvní partner povinen potvrdit Poskytovateli písemně (formou e-mailu) převzetí Služby dle příslušné Specifikace služby, resp. může uplatnit připomínky nebo reklamovat funkčnost a parametry Služby, jinak se má za to, že uplynutím uvedené lhůty, tzn. dvou (2) celých pracovních dnů se Služba považuje za řádně předanou v souladu s příslušnou Specifikací služby. Okamžikem doručení potvrzení převzetí Služby ze strany Smluvního partnera Poskytovateli bez připomínek a reklamace, resp. marným uplynutím uvedené lhůty, je Služba považována za řádně zřízenou ve smyslu příslušné Specifikace služby ze strany Poskytovatele vůči Smluvnímu partnerovi.

13. Minimální doba užívání Služby

Minimální doba užívání Služby DDoS ochrana je stanovena v rámci Specifikace služby obvykle na 12, 24 nebo 36 měsíců dle požadavku Smluvního partnera, není-li výslovně dohodnuta mezi Poskytovatelem a Smluvním partnerem odlišná doba ve Smlouvě/Specifikaci služby.

14. Odpovědnost TMCZ při poskytování Služby DDoS ochrana

V rámci Služby garantuje Poskytovatel Smluvnímu partnerovi včasnou implementaci standardních ochranných postupů (scénářů) dle Zadání a zajišťuje přístup ke znalostem a dovednostem SOC týmu Poskytovatele a nejnovějším poznatkům inženýrského týmu NETSCOUT.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu DDoS ochrany na základě Good Practice principů s využitím aktuálně dostupné sady funkcí Platformy.

Přestože se Poskytovatel zavazuje vynaložit přiměřené úsilí k omezení dopadu DDoS útoků, vzhledem k neustálému vývoji nových typů útoků, jejich kombinací a modifikací a rozsahu, nemůže Poskytovatel zaručit, že Ochranný plán nebo uplatňovaná opatření budou vždy a bezpodmínečně plně účinná.

Poskytovatel nenese odpovědnost za případné škody, které Smluvní partner utrpí v důsledku jakéhokoli útoku DDoS nebo jakýmkoliv opatřením přijatým Poskytovatelem pro ochranu přichozího provozu do sítě Smluvního partnera.

Poskytovatel upozorňuje Smluvního partnera, že v souladu se zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění, je povinen poskytovat přednostní připojení pro určené subjekty, zajišťovat bezpečnost a integritu své sítě elektronických komunikací a bezpečnost služeb, které poskytuje, a plnit další zákonné povinnosti či povinnosti uložené mu na základě zákona soudním či správním rozhodnutím či opatřením. Za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě T-Mobile, 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.

Za účelem zabránění hrozícímu přetížení sítě T-Mobile nebo zmírnění účinků výjimečného přetížení sítě T-Mobile může dojít k dočasnému plošnému omezení datových toků všech koncových uživatelů. Výše uvedená opatření jsou vždy aplikována po nezbytně nutnou dobu a pouze v nezbytné míře k naplnění sledovaného účelu a jejich vliv na poskytování Služby může být různorodý – Smluvní partner je nemusí v některých případech ani zaznamenat, avšak v některých případech může dojít i k dočasnému znepřístupnění poskytované Služby. Poskytovatel garantuje uplatnění takové intenzity opatření, která má nejmenší zásah do zákaznické zkušenosti. V souvislosti s plněním výše uvedených povinností



Popis Služby DDoS ochrana

Tento Popis služby je platný pro Služby DDoS ochrana objednané (pro Specifikace služby DDoS ochrana uzavřené) v období od 1. 11. 2022.

Poskytovatele není Smluvní partner oprávněn požadovat jakoukoliv kompenzaci či náhradu újmy po Poskytovateli.

Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 Smluvního partnera. Případnou odpovědnost nese Smluvní partner;
- Nesprávné a nepovolené užívání Služby ze strany Smluvního partnera;
- Poruchy Služby zapříčiněné počítačovými viry, červy, spamy apod., pokud není způsobeno zanedbáním povinností Poskytovatele sjednaných ve Smluvním dokumentu;
- Doba, po kterou je Smluvní partner v prodlení s poskytnutím součinnosti,
- Nesprávné užití Služby ze strany Smluvního partnera – např. nevhodné nastavení parametrů software, síťového prvku, či nevhodná volba software nebo síťového prvku apod.,
- Plánované výpadky a údržba či update Služby, popř. jiné služby se Službou provázané, ze strany Poskytovatele,
- Doba, po kterou Smluvní partner nemůže přistoupit přes webové rozhraní Portálu, pokud je Portál prokazatelně dostupný.

SPECIÁLNÍ UJEDNÁNÍ PRO SLUŽBU ZŘÍZENOU DO 30.9.2022

Smluvní strany se dohodly, že pro smluvní vztah vzniklý ke Službě zřízené do 30.9.2022 se namísto předchozích odstavců tohoto článku 14. tohoto Popisu služby použijí tato ujednání:

Jako součást Služby DDoS ochrana zaručuje TMCZ včasné provádění ochranných postupů a zajišťuje přístup k vědomostem a dovednostem síťových inženýrů TMCZ. Ačkoliv se TMCZ zavazuje vynaložit přiměřené úsilí na omezení dopadu DDoS útoků, kvůli složitě 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 případné škody, které Smluvní partner utrpí v důsledku jakéhokoli útoku DDoS nebo jakýmkoliv opatřením přijatým TMCZ pro ochranu příchozího provozu do sítě Smluvního partnera. Případně sjednané doba reakce pro oznámení potenciálního útoku a/nebo doba reakce pro aktivaci ochrany jsou pouze dobami obvyklými, které mohou být v konkrétních případech ze strany TMCZ překročeny bez jakékoliv odpovědnosti TMCZ

15. Zpracování osobních údajů

V rámci Služby dochází ke zpracování osobních údajů a dalších informací.

Poskytovatel zpracovává osobní 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 (dále jen „Zákon o zpracování osobních údajů“), a to v rozsahu nezbytném pro příslušný účel zpracování. Osobní údaje jsou bezpečně uchovávány po dobu nezbytně nutnou.



Popis Služby DDoS ochrana

Tento Popis služby je platný pro Služby DDoS ochrana objednané (pro Specifikace služby DDoS ochrana uzavřené) v období od 1. 11. 2022.

Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem zajištění Služby v rozsahu uvedeném níže. Zpracovávány jsou osobní údaje administrátorů Služby a Kontaktních osob Smluvního partnera.

Účel zpracování	Účel zpracování spočívá v: - zajištění Služby: - přihlášení do Portálu Služby dle údajů konfiguračního formuláře (Zadání); - komunikace se zákazníkem (Smluvním partnerem) v souvislosti s nastalým incidentem (tickety a e-mailová komunikace).
Právní titul	Plnění smlouvy podle 6 odst. 1 písm. b) GDPR.
Subjekty osobních údajů	Smluvní partneři (fyzické osoby jednající za zákazníka), administrátoři a Kontaktní osoby Smluvního partnera.
Rozsah zpracovávaných osobních údajů	Smluvní partner: - komunikace se Smluvním partnerem v souvislosti s nastalým incidentem. Administrátoři: V rámci Zadání dochází ke zpracování následujících osobních údajů: - jméno a příjmení; - telefonní číslo; - e-mailová adresa; - firma, kterou zastupují (zaměstnavatel). Kontaktní osoby Smluvního partnera: - jméno a příjmení; - telefonní číslo; - e-mailová adresa; - společnost, kterou zastupují, (zaměstnavatel). V rámci Služby dochází rovněž ke zpracování provozních dat. Jedná se o vzorky metadat provozu „netflow“. To znamená, že se jedná o hlavičky IP paketů, které neobsahují uživatelské údaje. Vzorky netflow se standardně sbírají se vzorkováním 1:2000, tzn., že se z směrovače do Platformy pošle pouze jeden ze 2000 netflow. Vzorkování lze provádět v rozmezí 1:1000 až 1:5000.
Způsob zpracování	Manuální či automatizované zpracování.
Doba zpracování	- Zajištění Služby: po dobu poskytování Služby a záznamů o ní (zálohy aplikací systémů a konfigurací). - přihlášení do Portálu: po dobu existence Služby. - komunikace se Smluvním partnerem v souvislosti s nastalým incidentem (tickety a e-mailová



Popis Služby DDoS ochrana

Tento Popis služby je platný pro Služby DDoS ochrana objednané (pro Specifikace služby DDoS ochrana uzavřené) v období od 1. 11. 2022.

	komunikace): po dobu existence Služby, případně po dobu existence tiketů v IT nástrojích Poskytovatele a záznamů o ní (zálohy aplikací systémů a konfigurací) Vzorky netflow se ukládají na Platformě umístěné v DC TMCZ a STSK. Z daných vzorků Platforma (strojově) generuje grafy a statistiky provozu. Tyto předpřipravené údaje se ukládají na Platformě v DC TMCZ a STSK. Vzorky provozu a předpřipravené grafy jsou uchovávány na Platformě maximálně po dobu 5 let a následně jsou automaticky vymazány.
Přístup k datům v rámci TMCZ	Oprávnění zaměstnanci TMCZ a zaměstnanci dodavatele.
Dodavatel/Zpracovatel	NETSCOUT SYSTEMS, INC. Corporate office at: 310 Littleton Road Westford, MA 01886-4105 United States Incorporated in the State of Delaware, USA, Tax ID No (TIN): 04-2837575

Při zajištění Služby dochází rovněž k zaznamenání alertů, které byly vyhlášeny při provozu Smluvního partnera. Jedná se o informace spojené se útokem na konkrétního Smluvního partnera včetně jejich strojového rozboru. Alerty, tj. informace spojené s útokem na Smluvního partnera jsou uchovávány maximálně po dobu 13 měsíců a následně dochází k jejich automatickému výmazu.

16. Slovník použitých pojmů

Managed Object (MO) (chráněný cíl)

Konfigurační položka ze systému ochrany proti DDoS útokům, která obsahuje, mimo jiné, IP adresy chráněných cílů. Pro správné fungování Služby je důležité, aby byly podchyceny všechny Smluvním partnerem používané IP adresy.

Clean Traffic (Standardní provoz)

Příchozí datový tok, který je směrován do sítě Smluvního partnera během standardního provozu, kdy neprobíhá DDoS útok

Committed Clean Traffic Plan (CCTP)

Definuje velikost příchozího datového toku směřovaného do sítě Smluvního partnera, který je chráněn Službou proti DDoS útokům. Hodnota CCTP a její možné překročení se stanoví pomocí metody 95. percentilu. Iničiální hodnota CCTP je sjednána ve Specifikaci služby.

Denial of Service (DoS) / Distributed DoS (DDoS)

Technika útoku na internetové nebo webové služby, při níž dochází k přehlcení požadavky a pádu nebo minimálně nefunkčnosti a nedostupnosti konektivních služeb či IT infrastruktury Smluvního partnera.



Popis Služby Datová centra

Tento Popis služby je platný pro **Službu Datová centra** objednané (pro Specifikace služby Datová centra – uzavřené) v období od **1. 1. 2023** do odvolání

1 Obsah Služby

Datová centra představují ideální technologické prostředí vybavené špičkovou technologií pro hostování Vašich serverových a IT infrastruktur. Služba Datová centra (dále také jen „Služba“) Vám rovněž poskytuje spolehlivou infrastrukturu a mikroklima, které pomůže zvýšit dostupnost Vašich služeb a snížit náklady na provoz Vaší IT infrastruktury. Využijete bezpečné a profesionální technologické prostory v rámci datových center T-Mobile. Pokud jsou informace a aplikace motorem pro Váš byznys, teď ho můžete opravdu nastartovat s našimi datovými centry v České republice, které společnost T-Mobile pro vás provozuje již více než 20 let.

Součástí Služby je umístění serverových a IT infrastruktur do stojanu (Racku) či dílčích částí racků, klecí nebo celých privátních sálů. Poskytovatel ke Službě rovněž nabízí možnost připojení prostřednictvím datové nebo internetové celosvětové sítě prostřednictvím celoevropské vysokokapacitní redundantní páteřní sítě Poskytovatele.

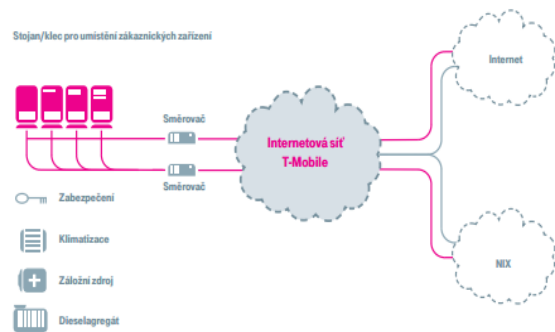
Služba je vhodná pro veškeré firmy, veřejné instituce, nadnárodní korporace, které chtějí provozovat své služby (internetové obchody či stránky, aplikace, intranet, zálohovat svá data, apod.) na vlastních serverech v bezpečné lokalitě přímo umístěné na rychlé páteřní síti Poskytovatele.

2 Charakteristika Služby

Základem Služby je pronájem racků, pozice pro racky, klece nebo celého (privátního) sálu v technologickém prostoru datového centra s vhodným mikroklimatem. Hlavní součástí Služby je zajištění fyzické i technologické bezpečnosti celého prostoru pro racky a tím pádem i zajištění celé IT infrastruktury jednotlivých klientů, dále pak dodávka bezvýpadekové elektrické energie (zálohované), dodávky zálohovaného chlazení a monitoringu poskytovaných služeb. Zabezpečení prostor mimo jiné zahrnuje elektronický protipožární systém, stabilní hasicí zařízení, elektronický přístupový systém včetně kamerového zabezpečení.

Datová centra splňují nejmodernější kritéria dostupnosti a konektivity. Její součástí je garance připojení k celosvětové síti Internet prostřednictvím pevného připojení datového centra k internetové síti.

Služba Datová centra je dohledována Poskytovatelem v celé síti až po rozhraní Ethernet v účastníkem pronajatém prostoru Datového centra.



2.1 Bezpečnost a certifikace

Pro zajištění kvalitních provozních parametrů serverů umístěných v datových centrech kombinuje Služba Datová centra několik systémů, které zcela eliminují veškerá rizika spojená s chodem zákaznických zařízení (serverů):

- Datová centra poskytovatele jsou hlídána bezpečnostní službou a monitorována systémem průmyslové kamery.
- Všechny racky (stojany) a klece jsou opatřeny bezpečnostními klíči a vstupy do objektů (datových sálů) jsou zabezpečeny čipovými vstupními kartami, včetně biometrických prvků.
- Unikátní protipožární systém chrání veškerá instalovaná zařízení a zaručuje tak nepřetržitý provoz i v případě vzniku požáru.
- Datová centra THP a Nagano v Praze obdržela bezpečnostní akreditaci objektů dle metodiky Národního bezpečnostního úřadu. Stav bezpečnostních opatření v oblasti technické a objektové bezpečnosti těchto lokalit odpovídá vyhlášce NBÚ č. 339/1999 Sb. a bezpečnostním standardům NBÚ objektové bezpečnosti (<http://www.nbu.cz/tob/standardy.php>). Akreditovaná úroveň zabezpečení objektů datových center znamená možnost využití prostor k umístění zařízení, která podléhají zvýšenému bezpečnostnímu režimu dle standardů Národního bezpečnostního úřadu. Dokumentaci objektové a fyzické bezpečnosti poskytneme na žádost doloženou požadavkem NBÚ k získání takové dokumentace.

V závislosti na lokalitě mohou být kombinovány některé výše uvedené prvky bezpečnosti.

Poskytovatel je držitelem certifikátů týkajících se systému řízení postupů a vytváření procesů a jejich dodržování podle mezinárodních norem:

- ISO 9001:2015 – Quality Management System,
- ISO 14001:2015 – Environmental Management System,
- ISO/IEC 27001:2013 – Information Security Management System,
- ISO/IEC 20000-1:2019 – Information technology - Service Management,
- ISO 22301:2019 – Business Continuity Management Systems.
- ISO 50001:2018 – Energy Management.

2.2 Služba Bezvýpadekové napájení

Každé datové centrum je několikanásobně chráněno proti výpadekům elektrické energie jak zálohovaným zdrojem elektrické energie (UPS) tak i diesel agregátory.



Popis Služby Datová centra

Tento Popis služby je platný pro **Službu Datová centra** objednané (pro Specifikace služby Datová centra – uzavřené) v období od **1. 1. 2023** do odvolání

Maximální využitelný elektrický příkon (rezervovaný uchladičelný příkon) v pronajatém úložném prostoru a dodatečně rezervovaný elektrický příkon ((rezervovaný uchladičelný příkon) slouží pro zajištění všech smluvně ujednaných technických parametrů služby, tj. na dimenzování napájecích systémů jako např. transformátorů, diesel agregátů, systému UPS, včetně baterii, elektrických rozvaděčů, servisu, atd.) a dimenzování chladicích systémů (vnitřní a vnější klimatizační jednotky, včetně servisu, atd.).

Maximální využitelný elektrický příkon (rezervovaný uchladičelný příkon) v pronajatém úložném prostoru je stanoven pro konkrétní variantu Služby v tabulce v článku 3 „Varianty Služby“.

Jako doplňkovou službu je možné za úhradu navýšit maximální využitelný elektrický příkon (rezervovaný uchladičelný příkon) v pronajatém úložném prostoru – Služba dodatečného rezervovaného elektrického příkonu nad maximální využitelný elektrický příkon (dále také jen „dodatečný elektrický příkon“). Zajištění této doplňkové služby je vždy možné až po provedení technického průzkumu v daném datovém centru a vyhodnocení, resp. výslovném odsouhlasení Poskytovatele, že takovou doplňkovou službu lze v daném datovém centru skutečně Smluvnímu partnerovi poskytnout. Poskytování této doplňkové Služby musí být vždy výslovně potvrzeno v příslušné Specifikaci služby Datová centra.

Zjistí-li Poskytovatel překročení maximálního využitelného elektrického příkonu v pronajatém úložném prostoru nebo překročení dodatečného rezervovaného elektrického příkonu ze strany Smluvního partnera, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Smluvnímu partnerovi smluvní pokutu ve výši dvojnásobku platné sjednané ceny za dodatečný elektrický příkon (viz cena v platném Ceníku Datová centra), a to za každých zjištěných i započatých 100W nad maximální využitelný elektrický příkon v pronajatém úložném prostoru, resp. nad dodatečný elektrický příkon.

Způsob zjištění skutečného elektrického příkonu zařízení Smluvního partnera v pronajatém úložném prostoru pro účely zjištění, zda dochází nebo nedochází ze strany Smluvního partnera k překročení maximálního využitelného elektrického příkonu v pronajatém úložném prostoru nebo k překročení dodatečného elektrického příkonu, resp. pro účely vyúčtování smluvní pokuty dle předchozího ustanovení, je upraven v následujícím článku (tzn. postup je shodný jako u zjišťování spotřebované elektrické energie).

Služba Bezvýpadkového napájení znamená mimo jiné i to, že:

- datové centrum je několikanásobně chráněno proti výpadkům elektrické energie jak zálohovaným zdrojem elektrické energie (UPS), tak i diesel generátory,
- každý energetický blok je osazen UPS zdroji a motor generátorem,
- distribuci elektřiny zajišťují dvě větve napájení (A, B). Obě jsou dimenzované na 100 % provozu pro případ výpadku jedné z nich. Plně redundantní distribuční trasy napájení jsou vedené v oddělených požárních trasách. K dispozici jsou všechny možnosti napájení – AC 230 / 400V (např. 16A standard, 25-63A na vyžádání),
- nepřetržitě napájení UPS, jako dočasného zdroje energie, konfigurace N+1, minimální doba 10 min. (slouží i pro zajištění požadované kvality, při krátkodobých výkyvech rozvodné sítě),
- převzetí zátěže motorgenerátory obvykle do 30 sekund od výpadku napájení z rozvodné sítě; konfigurace motor generátorů je min N+1,
- záložní generátory umožňují plně autonomní provoz po dobu nejméně 48 hodin bez doplnění paliva,
- centrální nádrže na naftu (PHM),
- disponujeme kontraktem na havarijní zásobování palivem od společnosti ČEPRO a jsme součástí kritické infrastruktury státu v případě krize,
- přechod mezi způsoby napájení je plně automatizovaný; dodávka elektřiny je monitorována a dále jsou sledovány i provozní parametry dodávaného napájení,

2.3 Zjištění a zpoplatnění spotřebované elektrické energie

Smluvní partner je povinen hradit Poskytovateli cenu za službu Bezvýpadkového napájení v souvislosti s odběrem elektrické energie instalované IT infrastruktury v pronajatém úložném prostoru s vhodným mikroklimatem. Způsob stanovení ceny za službu Bezvýpadkového napájení, resp. způsob zjištění skutečné hodnoty spotřebované elektrické energie, je stanoven následujícími způsoby:

1) Automatický měsíční odečet kWh na základě měření reálné spotřeby pomocí proudových transformátorů umístěných na jednotlivých vývodech v silových rozvaděcích. Hodnota spotřeby je následně násobena PUE za dané Datové centrum

2) Výpočet je proveden na základě měření elektrického proudu v ampérech (A) na přívodu elektrické energie k pronajatému prostoru Smluvního partnera v daném zúčtovacím období, kdy se měří veškeré využívané přívody elektrické energie. Vzorec na přepočet ampérů (A) na watty (W): proud (A, naměřený) x (krát) napětí (V, 230) x (krát) účinnost (0,9) = Hodnota elektrického příkonu (W) (dále jen „Naměřená hodnota“). Cena za spotřebovanou elektrickou energii (elektrický příkon) je účtována za každých i započatých 100W, přičemž cena za každých i započatých 100W elektrického příkonu je uvedena v platném Ceníku služby Datová centra, není-li smluvními stranami sjednáno výslovně jinak. V ceně za spotřebovanou elektrickou energii (elektrický příkon) je rovněž započítána elektrická energie, která je nezbytná k řádnému poskytování Služby Datová centra, přičemž se tím rozumí zejména zajištění napájení systémů UPS a systému chlazení (klimatizace) a dalších podpůrných systémů nezbytných pro řádné zajištění chodu datového centra.



Popis Služby Datová centra

Tento Popis služby je platný pro **Službu Datová centra** objednané (pro Specifikace služby Datová centra – uzavřené) v období od **1. 1. 2023** do odvolání

PUE v jednotlivých DC	
DC THP	1,6
SDC CE Colo	1,5
DC Nagano	1,65
DC Brno PVT	
Ostrava Koksární	
Ostrava XEM	

ČÁST POPISU SLUŽBY Služba Bezvýpadkového napájení PRO SPECIFIKACE SLUŽBY UZAVŘENÉ PŘED 1. 1. 2023, NA KTERÉ SE NEAPLIKUJE ODSŤ. 7.9 Obchodních podmínek Smlouvy o Firemním řešení

Zjištění a zpoplatnění spotřebované elektrické energie (elektrického příkonu)

Smluvní partner je povinen hradit Poskytovateli cenu za službu Bezvýpadkového napájení v souvislosti s odběrem elektrické energie instalované IT infrastruktury v pronajatém úložném prostoru s vhodným mikroklimatem. Způsob stanovení ceny za službu Bezvýpadkového napájení, resp. způsob zjištění skutečné hodnoty spotřebované elektrické energie (elektrického příkonu), je stanoven následujícími způsoby: 1) Automatický měsíční odečet kWh na základě měření reálné spotřeby pomocí proudových transformátorů umístěných na jednotlivých vývodech v silových rozvaděčích. Hodnota spotřeby je následně násobena PUE za dané Datové centrum 2) Výpočet je proveden na základě měření elektrického proudu v ampérech (A) na přívodu elektrické energie k pronajatému prostoru Smluvního partnera v daném zúčtovacím období, kdy se měří veškeré využívané přívody elektrické energie. Vzorec na přepočítání ampérů (A) na watty (W): proud (A, naměřený) x (krát) napětí (V, 230) x (krát) účinník (0,9) = Hodnota elektrického příkonu (W) (dále jen „Naměřená hodnota“). Cena za spotřebovanou elektrickou energii (elektrický příkon) je účtována za každých i započatých 100W, přičemž cena za každých i započatých 100W elektrického příkonu je uvedena v platném Ceníku služby Datová centra, není-li smluvními stranami sjednáno výslovně jinak. V ceně za spotřebovanou elektrickou energii (elektrický příkon) je rovněž započítána elektrická energie, která je nezbytná k řádnému poskytování Služby Datová centra, přičemž se tím rozumí zejména zajištění napájení systémů UPS a systému chlazení (klimatizace) a dalších podpůrných systémů nezbytných pro řádné zajištění chodu datového centra.

2.4 Konektivita

Ke Službě je možnost využít datovou/internetovou konektivitu, když:

- Poskytovatel vlastní rozsáhlou telekomunikační infrastrukturu s vysokokapacitní páteří konektivitou. Základ páteří 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 síť 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 zákazníkům.
- Pro internetový provoz je klíčová národní kruhová páteří IP síť a redundantní konektivita do neutrálního propojovacího uzlu NIX.CZ o přenosové kapacitě 2x100 Gbit/s. Mezinárodní konektivita IP sítě Poskytovatele je 2x220 Gbit/s s přímým propojením na významná evropská peeringová centra (Amsterdam –AMSIX, Frankfurt –DECIX, 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.

Mezinárodní a národní internetová konektivita

Mezinárodní konektivita s Tier 1

- Telia - 2x 10Ge
- Level3 - 2x 10Ge
- DT - 2x 30Ge



Mezinárodní peering

- AMS-IX 1x 10Ge (VIE6) (Amsterdam)
- DE-CIX 1x 30Ge (FRA2027) (Frankfurt)
- LINX 1x 10Ge (VIE6) (London)
- VIX 1x 20Ge (VIE6) (Vienna)
- SIX 10Ge (VIE6) (Slovensko, Bratislava)
- Google 1x 20Ge (FRA2027), 1x 20G (CZ THP)



Národní uzly v PL, HU, RO

- 60 Ge v národních uzlech + 40 Ge s lokálními operátory



Národní uzly v ČR (NIX)

- 2x 100 G do národního uzlu NIX

2.5 Flexibilita



Popis Služby Datová centra

Tento Popis služby je platný pro **Službu Datová centra** objednané (pro Specifikace služby Datová centra – uzavřené) v období od **1. 1. 2023** do odvolání

Prostory v datových centrech je možné využít na kratší i delší období. V případě potřeby je možné velikost prostoru upravovat podle momentálních potřeb Smluvního partnera, zajistit asistenci technického personálu Poskytovatele, navýšit konektivitu k serveru Smluvního partnera nebo zajistit vyšší příkon k serverům.

2.6 Obslužnost

Ve všech datových centrech Poskytovatele je možné za úhradu využít služeb technického personálu, tzv. Služeb Remonte Hands, jejichž obsahem jsou restarty serverů, odečtení údajů ze zařízení, výměny a uložení pásek záložních zařízení, pomoc při instalaci hardwaru či případné konzultace, a to dle konkrétních požadavků Smluvního partnera a v závislosti na konkrétním datovém centru Poskytovatele. Specifikace obslužnosti jednotlivých datových center se navzájem liší a jsou uvedena v platném Provozním řádu konkrétního datového centra Poskytovatele.



2.7 Dostupnost, název a adresy datových center

Služba Datová centra je dostupná v šesti lokalitách, ve třech městech v ČR (Praha, Brno, Ostrava). Fyzický přístup oprávněných osob do datových center je možný 24 hodin denně, přičemž standardně je přístup umožněn v pracovní dny od 9 do 17 hod, nonstop přístup je možné objednat za úhradu jako doplňkovou službu.

Název datového centra (DC)	Adresa
Datové centrum THP	Vinohradská 2405/190, Praha 3 – Vinohrady, 130 00
Datové centrum Nagano	K Červenému dvoru 3156/25, Praha 3 – Strašnice, 130 00
Datové centrum SDC (CE Colo)	Nad Elektrárnou 1428/47, Praha 10 – Michle, 106 00
Datové centrum Veveří (PVT)	Veveří 2581/102, Brno – Žabovřesky, 616 00
Datové centrum Koksární	Koksární 1097/7, Ostrava – Přívoz, 702 00
Datové centrum XEM	Na Desátém 2, Ostrava – Moravská Ostrava, 702 00

3 Varianty Služby

	Rack 1/1	Rack 1/2	Rack 1/3	2U ²⁾	Klec
Rozměry (š x v x h)	600x2100x(900), 1000 mm	600x1050x900, (800) mm	600x700x900, (800) mm	Police - 800x250x780 mm 2U – 600x88,9mm x (900), 1000 mm	1 m ²
Využitelnost prostoru	42 U (45 U)	18 U	12 U	Police/2U	1 m ²
Maximálně využitelný elektrický příkon v pronajatém úložném prostoru ¹⁾	2.500W	1.600W	1.000W	200W	1.000W/m ²
Počet 230V zásuvek	Min. 14	Min. 14	Min. 14	Min. 1	individuálně
Dostupnost varianty	dle průzkumu	dle průzkumu	dle průzkumu	dle průzkumu	dle průzkumu

- 1) Lze poskytnout pouze na základě předchozího provedení technického průzkumu konkrétního datového centra a vyhodnocení, resp. výslovného odsouhlasení Poskytovatele, že v daném datovém centru lze Smluvnímu partnerovi tuto doplňkovou Službu skutečně poskytnout (potvrzení se děje podpisem příslušné Specifikace služby Datová centra, ve které je sjednáno poskytování této doplňkové Služby).
- 2) Tato varianta služby je dostupná pouze v lokalitě Datové centrum THP.



Popis Služby Datová centra

Tento Popis služby je platný pro **Službu Datová centra** objednané (pro Specifikace služby Datová centra – uzavřené) v období od **1. 1. 2023** do odvolání

4 Technické parametry

Klimatizované prostředí	Regulovaná teplota	ano
	Regulovaná relativní vlhkost	ano
	Chlazení, klimatizace	ano
	EPS (elektronický požární systém)	ano
	Automatický hasicí systém (FM200)	ano
Elektrické napájení	UPS (N+1)	ano
	Záložní diesel agregátory	ano ³⁾
	Dva nezávislé okruhy napájení do každého Racku	ano (volitelně)
	Dodatečný elektrický příkon	lze sjednat individuálně
	Střídavé napájení 230V / 400V	ano ³⁾
Bezpečnost	Bezpečnostní služba 24x7	ano ³⁾
	Kamerový systém se záznamem	ano
	Elektronický přístupový systém (vstupní karty)	ano ³⁾
IP konektivita	Redundantní konektivita	ano
	Připojení do Internetu, 100Mbps / 1 Gbps	ano
	Počet IP adres v ceně	ano (dle pravidel RIPE)
Technická podpora	Telefonická zákaznická podpora 24x7	ano
	Proaktivní dohled sítě 24x7	ano
	Podpora při instalaci zařízení	ano
	Servisní zásahy u zařízení Smluvního partnera	ano
SLA	Garantovaná dostupnost napájení	ano
	Garantovaná teplota a vlhkost na sále	ano
	Dostupnost IP konektivity až 99,99 %	ano
	Vyšší verze SLA PREMIUM (nebo bez SLA)	ano

3) V závislosti na lokalitě

5 SLA (Service Level Agreement)

Smluvní partner je oprávněn si vybrat příslušnou úroveň garance Služby (SLA) v závislosti na typu Služby s tím, že konkrétní stupeň SLA je pro jednotlivou Službu Datová centra stanoven v příslušné Specifikaci služby Datová centra, uzavřené mezi Poskytovatelem a Smluvním partnerem. Podrobné podmínky týkající se úrovně garance služby (SLA) jsou stanoveny v platném Popisu služby SLA.

5.1 SLA na službu Bezvýpadkové napájení

Na službu Bezvýpadkové napájení se aplikuje toto SLA, pokud není ve Smluvních dokumentech výslovně sjednáno jiné SLA pro službu Bezvýpadkového napájení:

Parametr SLA – Dostupnost Napájení:

Součástí Služby jsou dva elektrické přívoody do racku (stojanu). Oba elektrické přívoody jsou napájeny zálohovaným zdrojem elektrické energie (UPS). 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. Garantovaná dostupnost střídavého (AC) napájení pro období každého kalendářního měsíce (dle jen „Dostupnost Napájení“) je stanovena ve výši 99,982%. Napájení se považuje za nedostupné pouze v případě, kdy není zajištěna dodávka elektrické energie ani jedním z obou elektrických přívodů (tzn. kdy probíhá výpadek elektrické energie na obou elektrických přívoodech současně). Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost napájení v případě existence vyšší moci, v případě překročení sjednaného garantovaného uchlazitelného výkonu 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 Napájení považují zásuvky A+B větví (elektrických přívodů).

Klesne-li v kalendářním měsíci z viny Poskytovatele Dostupnost Napájení pod procentuální hranici úrovně SLA, je Smluvní partner oprávněn po Poskytovateli požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu, kterou Poskytovatel uhradí formou slevy z pravidelné měsíční ceny Služby, která nezahrnuje pravidelné měsíční ceny doplňkových služeb a sazby Remote Hands. Výše smluvní pokuty se vypočítá dle následující tabulky, a to jako procentuální část z pravidelné měsíční ceny Služby po uplatnění všech sjednaných slev. Smluvní pokuta za nedodržení garantované úrovně základního parametru SLA Dostupnost Napájení činí:



Popis Služby Datová centra

Tento Popis služby je platný pro **Službu Datová centra** objednané (pro Specifikace služby Datová centra – uzavřené) v období od **1. 1. 2023** do odvolání

Smluvní pokuta za nedodržení garantované úrovně základního parametru SLA Dostupnost Napájení		
Dostupnost Napájení v kalendářním měsíci		Označení úrovně SLA a procentní sazba smluvní pokuty za nedodržení garantované úrovně základního parametru Dostupnost Napájení
Od	Do	
-	> 99,982%	0%
99,982% >	≥ 99,90%	10%
99,90% >	≥ 99,70%	15%
99,70% >	≥ 99,50%	20%
99,50% >	≥ 99,00%	30%
99,00% >	≥ 98,00%	40%
98,00% >	≥ 95,00%	50%
95,00% >		50%

Odpovědnost Poskytovatele za Poruchy v poskytování Služby (neposkytnutí nebo vadně poskytnutí Služby) je omezena na poskytnutí smluvní pokuty (prostřednictvím slevy) za nedodržení SLA dle tohoto Popisu služby (zejména pro Službu Bezvýpadkové napájení - SLA (Dostupnost Napájení)), popř. dle jiného Smluvního dokumentu. V souvislosti s neposkytnutím nebo vadným poskytnutím Služby nemá Smluvní partner nárok na náhradu jakékoliv újmy. V případech okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moci) nemá Smluvní partner nárok na poskytnutí smluvních pokut za nedodržení SLA dle tohoto Popisu služby, popř. dle jiného Smluvního dokumentu. Smluvní partner rovněž nemá nárok na smluvní pokuty za nedodržení SLA dle tohoto Popisu služby, popř. jiného Smluvního dokumentu, v případě, kdy za takové nedodržení SLA odpovídá Smluvní partner, nebo v případech, kdy neposkytnutí nebo vadně poskytnutí Služby (resp. nedodržení SLA dle tohoto Popisu služby, popř. jiného Smluvního dokumentu) Poskytovatele nezavinil a dále v případech dalších výjimek vylučujících odpovědnost Poskytovatele stanovených v tomto Popisu služby, resp. v příslušných Smluvních dokumentech, zejména ve Specifikaci 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 dle tohoto Popisu služby 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, a to dle rozhodnutí Smluvního partnera. Výsledná smluvní pokuta náležející Smluvnímu partnerovi za nedodržení SLA parametrů dle tohoto Popisu služby či jiného Smluvního dokumentu u jedné konkrétní Služby v jednom kalendářním měsíci může činit maximálně 50 % z pravidelné měsíční ceny Služby, která nezahrnuje pravidelné měsíční ceny doplňkových služeb a sazby Remote Hands po uplatnění všech sjednaných slev. Smluvní partner je povinen uplatnit požadavek na poskytnutí zde uvedených smluvních pokut za nedodržení SLA parametrů dle tohoto Popisu služby, popř. dle jiného Smluvního dokumentu, písemně u Poskytovatele, a to nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od konce účtovacího období, v němž došlo k nedodržení SLA parametrů ze strany Poskytovatele, jinak jeho právo na uplatnění či uhrazení těchto smluvních pokut ze strany Poskytovatele zanikne. Smluvní partner má nárok na smluvní pokutu za nedodržení SLA parametrů u příslušné Služby dle tohoto Popisu služby pouze za kalendářní měsíc, v němž započala událost, která vedla k nedodržení SLA parametrů u dané Služby.

Smluvní partner nemá nárok na smluvní pokutu za nedodržení SLA parametrů 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, může být fakturována pod položkou „Sleva za nedodržení SLA“. Poskytovatel má právo vůči Smluvnímu partnerovi na úhradu ceny za činnost pracovníků Poskytovatele a ceny materiálu a náhradu nákladů vzniklých Poskytovateli v důsledku činností spojených s odstraněním Poruchy, pokud se prokáže, že Porucha se netýká Služby poskytované Poskytovatelem, pokud se zjistí, že Porucha vůbec nenastala, nebo pokud za ni Poskytovatel neodpovídá ve smyslu ujednání ve Smluvních dokumentech či ve smyslu příslušných ustanovení obecných právních předpisů.

Výše uvedené SLA se neuplatní pro Specifikace služby uzavřené před 1. 1. 2023, na které se neaplikuje odst. 7.9 Obchodních podmínek Smlouvy o Firemním řešení.

6 Povinnosti Smluvního partnera a práva Poskytovatele

- Smluvní partner je povinen zajistit servery tak, aby zamezil třetím osobám, zneužívat poskytované služby.
- Smluvní partner je povinen do 36 hodin od doručení zprávy Poskytovatele o porušení jakékoliv smluvní povinnosti sdělit Poskytovateli, jaká opatření v souvislosti s porušením předmětných povinností přijal, resp. dané porušení skutečně napravit.



Popis Služby Datová centra

Tento Popis služby je platný pro **Službu Datová centra** objednané (pro Specifikace služby Datová centra – uzavřené) v období od **1. 1. 2023** do odvolání

- c) Smluvní partner je povinen řídit se Provozním řádem daného datového centra Poskytovatele. S Provozním řádem daného datového centra byl Smluvní partner seznámen při uzavření Smluvy/Specifikace služby Datová centra s tím, že příslušný Provozní řád datového centra je k dispozici v lokalitě datového centra.
- d) V pronajatém prostoru je Smluvní partner povinen zajistit, aby volný prostor v racku byl vždy zaslepen. V případě nedodržení povinnosti v předchozí větě ze strany Smluvního partnera, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Smluvnímu partnerovi smluvní pokutu ve výši: a) dvojnásobku ceny za spotřebovanou elektrickou energii v rámci Služby Datová centra, která je měřena, nebo b) dvojnásobku pravidelné měsíční ceny za pronájem úložného prostoru, je-li spotřeba elektrické energie zahrnuta v této pravidelné měsíční ceně, a zároveň v případě uvedeného porušení Smluvním partnerem není Poskytovatel odpovědný za dodržení garantovaných parametrů Služby (SLA), resp. v takovém případě nemusí Poskytovatel dodržet veškeré smluvně ujednané technické parametry Služby. Způsob zjištění spotřebované elektrické energie je upraven v článku 2 tohoto Popisu služby. Dále má Poskytovatel v případě uvedeného porušení možnost pozastavit a případně ukončit poskytování Služby.
- e) Design technologií v pronajatém racku nebo racku Smluvního partnera musí v maximální míře umožňovat zaslepení nevyužitých pozic v racku k udržení minimálního vzduchotechnického přetlaku v uličce. Pouze tímto je dosaženo optimálního chlazení všech instalovaných technologií. Poskytovatel je oprávněn provádět v opodstatněných případech zaslepování nevyužitých pozic v návaznosti předchozí věty, pokud tak Smluvní partner neučiní v dostatečné míře sám, zejména poté, co je Poskytovatelem vyzván k provedení takové činnosti. Pokud půjde o práci většího rozsahu, bude tato situace se Smluvním partnerem vždy předem konzultována. Smluvní partner bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn zaslepit nevyužité pozice z důvodů dle předchozích vět i bez předchozího upozornění, pokud to sám neučiní Smluvní partner sám a že výše uvedené úpravy se záslepkami, resp. náklady Poskytovatele s tím spojené, pokud je provede Poskytovatel, budou jednorázově vyúčtovány Smluvnímu partnerovi, který je povinen je uhradit Poskytovateli.
- f) Smluvní partner je povinen na vyžádání Poskytovatele předložit veškeré zapůjčené prostředky k přístupu do lokality Poskytovatele, zejména klíč, čipové karty, atd.
- g) Smluvní partner je povinen uhradit smluvní sankci ve výši 50.000 Kč při ztrátě hlavního klíče od datového centra Poskytovatele.
- h) Smluvní partner je povinen uhradit smluvní sankci ve výši 7.000 Kč při ztrátě klíče od pronajatého prostoru.
- i) Smluvní partner je povinen uhradit smluvní sankci ve výši 500 Kč při ztrátě karty určené pro vstup do datového centra Poskytovatele.
- j) V případě překročení maximálního využitelného elektrického příkonu (rezervovaný uchladičelný příkon) v pronajatém úložném prostoru nebo překročení dodatečného rezervovaného elektrického příkonu (rezervovaný uchladičelný příkon) ze strany Smluvního partnera, je Poskytovatel oprávněn postupovat shodně jako u překročení maximálního standardně povoleného příkonu dle platného Provozního řádu příslušného Datového centra, tzn. mimo jiné i pozastavit a dále případně ukončit poskytování Služby.

Pokud je zjištěno, že Smluvní partner porušuje jakékoli podmínky stanovené Smlouvou či jinými smluvními dokumenty, zejména tímto Popisem služby, Specifikací služby nebo Provozním řádem (a jeho přílohami) anebo podmínky stanovené příslušnými právními předpisy či technickými normami, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Služby, a to po marném uplynutí přiměřené lhůty (minimálně 48 hodin) stanovené Poskytovatelem Smluvnímu partnerovi pro provedení nápravy v písemném oznámení na porušování podmínek Smlouvy či jiných smluvních dokumentů, zejména podmínek stanovených tímto Popisem služby, Specifikací služby nebo provozním řádem (jeho přílohami) anebo podmínek stanovených příslušnými právními předpisy či technickými normami. Pokud hrozí bezprostřední vzniku škody, tak je toto pozastavení poskytování Služby, možné i bez předchozího upozornění a informování Smluvnímu partnera. V případě, kdy Poskytovatel bude oprávněn či nucen odpojit či odstavit zařízení či jinou technologii Smluvnímu partnera, resp. pozastavit poskytování Služby, z důvodů zde uvedených, nenese Poskytovatel hmotnou odpovědnost za jakékoli škody tím vzniklé Smluvnímu partnerovi nebo třetím osobám, zejména nenese hmotnou odpovědnost za škody vzniklé na instalovaném hardware a software Smluvního partnera, ztracená data nebo škodu (včetně ušlého zisku) vzniklou tím, že Služba je pozastavena nebo zařízení či jiná technologie Smluvního partnera odpojena nebo odstavena.

Pokud Smluvní partner opakovaně porušuje podmínky stanovené Smlouvou či jinými smluvními dokumenty, zejména tímto Popisem služby, Specifikací služby nebo Provozním řádem (a jeho přílohami) anebo podmínky stanovené příslušnými právními předpisy či technickými normami, je Poskytovatel oprávněn omezit přístup Smluvního partnera do prostor datového centra nebo přímo ukončit Smlouvu či Specifikaci služby písemnou výpovědí s okamžitou účinností ke dni doručení takové výpovědi Smluvnímu partnerovi.



Popis Služby Lambda

Platnost od 19.4.2018

1. Obsah Služby

Služba Lambda umožňuje vysokorychlostní datový přenos na optické infrastruktuře společnosti T-Mobile. Služba Lambda není pronájmem celého fyzického vlákna, ale spočívá v poskytnutí části kapacity v rámci jedné λ (lambda/barva) v optickém vlákně. Předávání Služby bude ve dvou variantách:

- Přímo na DWDM páteři,
- Na lokalitě požadované Smluvním partnerem s využitím pasivní optické sítě (optické prodloužení) pro transport požadované kapacity.

Varianty Služby se dále liší pouze typem předávacího rozhraní a kapacitou lambdy.

Služba Lambda je poskytována výhradně jako bitově transparentní služba typu bod – bod v rámci DWDM sítě. Pro transport Služby k Smluvnímu partnerovi je využito zásadně optického vlákna. V případě použití jiné transportní technologie (SDH) v návaznosti na Službu Lambda se již jedná o Službu Leased Line.

V případě překládky jednoho nebo obou konců Služby se technicky i cenově jedná o ukončení Služby a zřízení nové Služby.

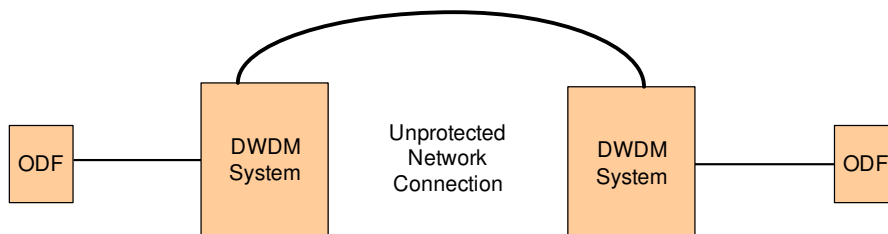
1.1. Back-up (záložní linka)

Dostupnost Služby Lambda lze zvýšit zálohováním primární linky. Primární linka bude zálohována v páteřní síti T-Mobile.

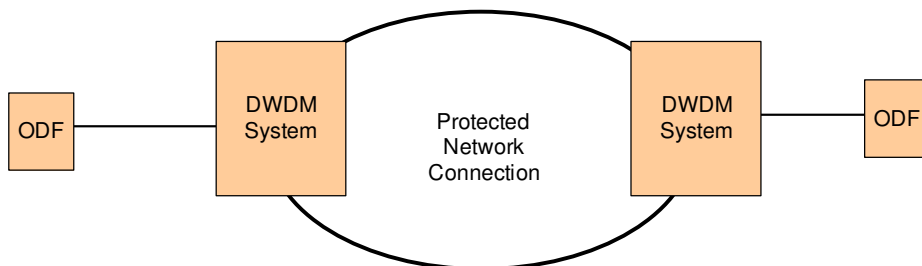
Záložní linka (Back-up) je realizována instalací dvou protekčních karet do xWDM sítě T-Mobile. Protekční karty zajišťují automatické přepnutí provozu v případě výpadku primární linky (trasy). Typická doba obnovení Služby prostřednictvím záložního spojení je do 50 ms. Parametry záložní (back-up) linky musí být shodné s parametry primární linky. Back-up (záložní linka) musí být řešena individuálním projektem.

Schéma obou typů konfigurace:

- **Nezálohovaná Lambda** – jeden kanál bez zálohování.



- **Zálohovaná Lambda** – dva kanály s nezávislým vedením tras v rámci DWDM páteřní sítě. Zálohování je založeno na zálohování optické trasy a zálohování karty transponderu. Poskytování zálohované služby Lambda je geograficky omezeno.





Popis Služby Lambda

Platnost od 19.4.2018

2. Technické údaje

Pro realizaci Služby musí být koncové body osazeny transpondéry, které umožňují zředit Službu s požadovaným rozhraním, viz. tabulka rozhraní dále. Tyto transpondéry existují v mnoha variantách a pomocí jednoho transpondéru je možno v závislosti na požadované službě (rozhraní, kapacita) vytvořit jednu nebo více separátních služeb.

V případech vnitřního přechodu mezi jednotlivými DWDM kruhy je nutno osadit i tyto „přechodové“ boxy novými kartami, stejně jako v případě realizace velmi vzdálených lokalit A a B je možná nutnost osadit nové karty pro účely „regenerace“.

Možné rozhraní a rychlosti:

Service Category	Service Type	Reference Standard
SDH/POS/ATM	STM-1, STM-4, STM-16, STM-64, STM-256*	ITU-T G.707 ITU-T G.691 ITU-T G.957 ITU-T G.693
Ethernet service	FE GE 10GE WAN, 10GE LAN 40GE WAN, 40GE LAN 100GE	IEEE 802.3ae IEEE 802.3z IEEE 802.3ba IEEE 802.3u
SAN service*	ESCON FICON, FICON2G, FICON4G, FICON8G, FICON10G FC100, FC200 ,FC400, FC800	ANSI X3.296 ANSI X3.303
OTN service*	OTU1, OTU2, OTU3, OTU4	ITU-T G.707 ITU-T G.709 ITU-T G.805 ITU-T G.806 ITU-T G.872 ITU-T G.7710 ITU-T G.798 ITU-T G.874 ITU-T M.3100 ITU-T G.874.1 ITU-T G.875 ITU-T G.808.1 ITU-T G.841 ITU-T G.8201 ITU-T G.873.1 ITU-T G.694.1
Video service and others*	HDTV, DVB-ASI, SDI, HD-SDI, FDDI, HD-SDIRBR, 3G-SDI, 3G-SDIRBR	EN 50083-9 SMPTE 292M SMPTE 259M

* tato rozhraní nejsou standardní součástí Služby.



Popis Služby Lambda

Platnost od 15.4.2017

Dosahy jednotlivých služeb na optickém prodloužení jsou jednoznačně určeny standardy (poslední sloupec v tabulce) a specifikací osazených karet, řádově se pohybují v rozmezí 0 - 40 km. Optické prodloužení musí být řešeno individuálním projektem.

2.1. Rozhraní v koncovém bodě

Rozhraní Smluvního partnera bude vytvořeno instalací ODF osazeného konektory:

- E2000/APC
- LC/PC
- SC/PC

Žádná jiná varianta, než výše vyspecifikovaná, není možná. Veškeré optické připojení k DWDM síti je single mode (SM).

3. SLA

Veškeré informace týkající se definice a dodržování parametru dostupnosti Služby jsou společné pro všechny datové služby Poskytovatele. Podrobné podmínky týkající se úrovně garance služby (SLA) jsou stanoveny v platném Popisu služby SLA.

4. Ceny

Ceny za jednotlivé úrovně služby SLA jsou stanoveny v uzavřené Specifikaci služby Lambda (popř. ve smlouvě).

5. Seznam pojmů

- **Služba Lambda** je specifikována ve Specifikaci služby Lambda dle podmínek dále uvedených v tomto Popisu služby.
- **DWDM** je technologie umožňující realizovat produkt Lambda.
- **Lambda, barva** je jedna vlnová délka v rámci optického vlákna, na základě které lze poskytnout 1 až 8 jednotek Služby Lambda.
- **Transponder** je zařízení, které umožňuje fyzické připojení Smluvního partnera k DWDM síti
- **GE** - Gigabit Ethernet.
- **ESCON** - Enterprise Systems Connection.
- **FICON** - Fiber Connection.
- **FC** - Fiber Channel.
- **HDTV** - High Definition TV.
- **DVB-ASI** - Digital Video Broadcasting-asynchronous Serial Interface.
- **FDDI** - Fiber Distributed Data Interface.



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

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

1 Přehled Služeb a jednotlivých úrovní SLA

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

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

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

2 Vyhodnocované parametry SLA

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

- Dostupnost Služby
- Doplnkové parametry
- Doba odstranění Poruchy

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

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

3 Garantované hodnoty parametrů SLA

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

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

4 Smluvní pokuta za nedodržení SLA

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

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

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

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

5.1 Doplňkové (výkonnostní) parametry Služby Pronajatý okruh

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

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

Služba Pronajatý okruh bude považována za Službu 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	1.17 x 10e-8
155 Mbit/s	1.16 x 10e-8

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

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

Měřicí metoda

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

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

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

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

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

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

- **Packet loss** - udává procento ztracených IP paketů, které nedorazí od zdrojového koncového zařízení (CE routeru) k cílovému koncovému zařízení (CE routeru) nebo jím nejsou potvrzeny. Hodnota se udává v procentech (%) jako průměr za kalendářní měsíc.
- **Jitter** - kolísání 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 síti 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.

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

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

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

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

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

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

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

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

5.5.1 Parametr SLA – Dostupnost napájení

Součástí Služby jsou dva elektrické 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).

5.5.2 Parametr SLA – Dostupnost internetového připojení

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

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

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

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

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

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

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

5.8.1 Doplnkové parametr HDD

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

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

Kde:

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

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

V případě, že je Služba VDC (N) považována za dostupnou, ale nesplňuje výše uvedené 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

5.9 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Tiskové řešení

Garantované parametry SLA u Služby Tiskové řešení jsou definovány tyto:

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

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

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

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

Specifikace Poruch Služby Tiskové řešení

Kategorie (závažnost) Poruchy

Porucha 1

Popis

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

Porucha 2

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

Porucha 3

- znemožňuje realizovat tisky na lokálních zařízeních u koncových uživatelů

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

5.10 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Správa mobilních zařízení

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

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

Kategorie Poruchy Služby:

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

Porucha 2 - způsobuje občasné výpadky Služby (restarty)

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

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

Variety garantovaných parametrů SLA u Služby Managed Firewall

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

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

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

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

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

5.12 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby DDoS ochrana

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

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

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

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

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

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

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

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

6 Výluky z SLA

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

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

TMCZ neodpovídá za:

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

Záznamy systémových událostí (Logů):

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

7 Závěrečná ustanovení

Odpovědnost TMCZ za Poruchy v poskytování Služeb (neposkytnutí nebo 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 (zkušební) testovacím provozu.

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

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

TECHNICKÁ PODPORA PROJEKTOVĚ ZŘIZOVANÝCH SLUŽEB A SPECIÁLNÍCH ŘEŠENÍ

TECHNICKÁ PODPORA (ODD. TDMS – TECHNICAL, DATA, MULTIMEDIA SUPPORT) ZAJIŠŤUJE AKTIVITU PRVNÍ ÚROVNĚ TECHNICKÉ PODPORY (L1) PRO BUSINESS ZÁKAZNÍKY S PRODUKTY FIREMNÍHO ŘEŠENÍ (VČETNĚ SLUŽEB BÝVALÝCH FIREM GTS A T-SYSTEMS A SLUŽBY T-MOBILE PROFINET) – JEDNÁ SE TEDY O PROJEKTOVĚ ZŘIZOVANÉ SLUŽBY A SPECIÁLNÍ ŘEŠENÍ. DÁLE MIMO JINÉ ZAJIŠŤUJE KOMUNIKACI PŘI ŘEŠENÍ A ESKALACI.

Oddělení technické podpory využívá klíčové nástroje pro řešení technických požadavků, jako je nástroj na řízení incidentů (HPSM/OCTT), monitoring systém (BaseN) a další technické aplikace.

Termínem projektově zřizovaná služba je myšlen jakýkoli produkt, který nepatří mezi massmarketové služby (např.: Internet ADSL, mobilní služby, Hlasové linky Premium / Telefonní linky Premium...).

1. Úroveň technické podpory (L1 aktivita) – přijetí požadavku

Kontakty:

800 73 73 11

+420 603 604 654 (pro volání ze zahraničních čísel)

dohled@t-mobile.cz

Možnosti, jak nás můžete kontaktovat:

- telefonem
- e-mailem
- přes portál T-Mobile

Pracovní doba a dostupnost:

24/7

Popis:

Pro vás, business zákazníky, máme k dispozici linku technické podpory pro hlášení veškerých technických požadavků týkajících se projektově zřizovaných služeb. Jedná se o incidenty, technické dotazy na službu či změnové požadavky bez dopadu na cenu.

Při kontaktu s vámi identifikujeme službu dle jejího ID, které získáte při zřízení služby na akceptačním protokolu, a typu požadavku s následným založením do systému. V rámci založení požadavku zkontrolujeme, zda již není daný případ v řešení. Za určitých okolností daných procesem provede specialista TDMS Top Business se zákazníkem restart koncového zařízení.

Následně získáte evidenční číslo požadavku a informaci o předání řešitelskému týmu dle dohodnutého procesu.

Incident (porucha) = událost, kdy není možné službu využívat nebo jsou její parametry výrazně zhoršené.

Primární vstupní kanál pro nahlášení poruchy je telefon. Zašlete-li urgentní požadavek pouze e-mailem, je nutné provést ještě telefonický hovor s eskalací, abychom tento e-mail zpracovali přednostně.

Proces založení požadavku zákazníkem prostřednictvím portálu závisí na konkrétním řešení. Standardně požadavek založený z portálu automaticky předáme řešitelské skupině bez interakce ze strany TDMS. Změnové a jiné typy požadavků, než jsou poruchy a incidenty, nejdříve předáme TDMS k manuálnímu zpracování.

2. L2/L3 řešení požadavku a jeho uzavření

Z TDMS vytvořený požadavek předáme řešiteli (druhá a třetí úroveň podpory v rámci Technologické divize), který požadavek zákazníka zpracovává dle sjednaných SLA a s nimi i spojené doby odstranění poruchy.

	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

Řešitel, tedy technik z technické divize, komunikuje s technickou kontaktní osobou, uvedenou zákazníkem při nahlášení požadavku, v následujících případech:

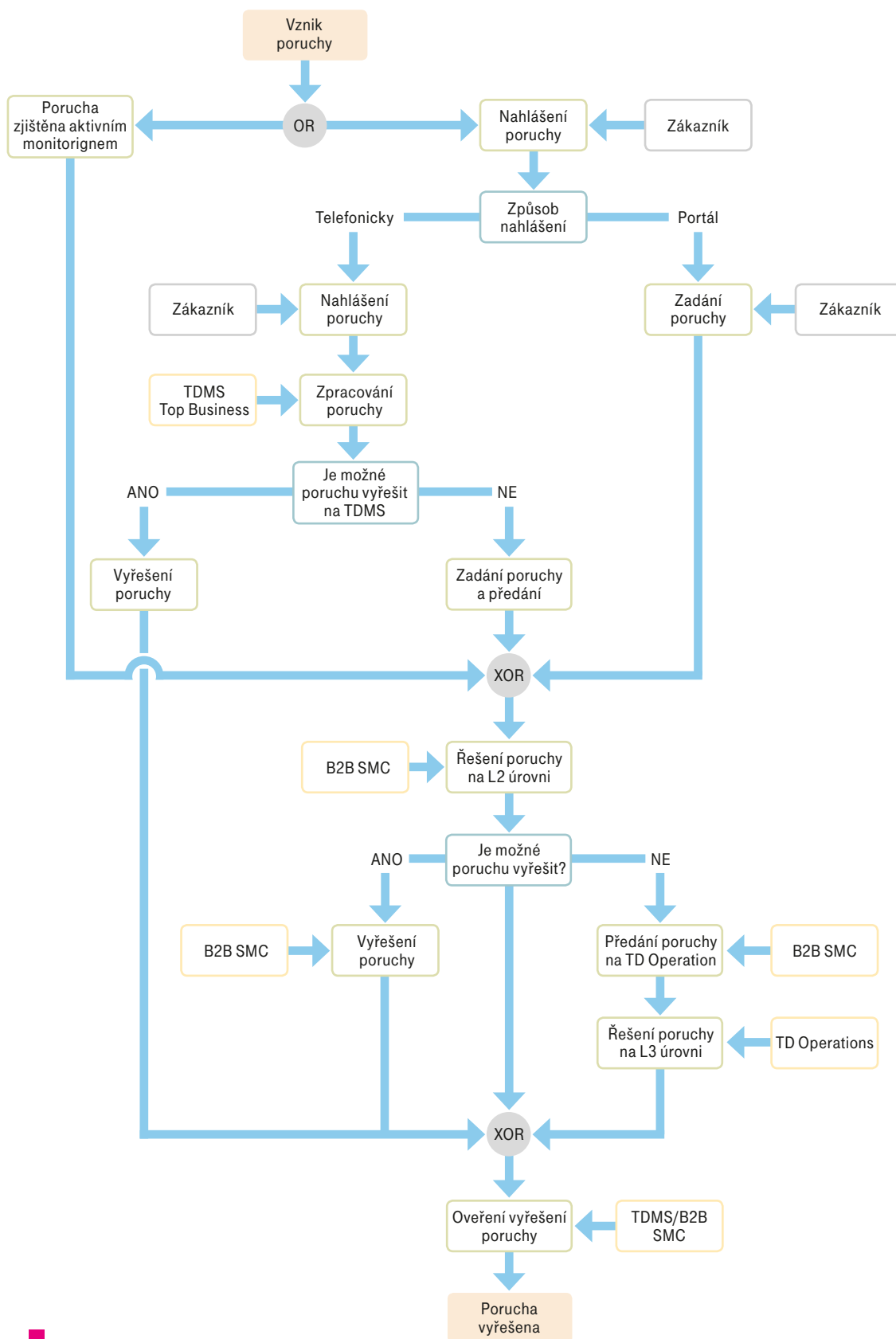
- a) po prvotní analýze nahlášeného incidentu
- b) při potřebě součinnosti zákazníka na řešení
- c) při technické konzultaci ohledně postupu řešení
- d) v případě informování o výjezdu technika, domluvení termínu
- e) při ověření funkčnosti

Poté, co technik ověří funkčnost s kontaktní osobou zákazníka, dojde ze strany L2 (řešitele) k uzavření požadavku.

Průběžná komunikace se zákazníkem

Na základě vzneseného dotazu zákazníka zajišťuje TDMS předání informací o stavu řešení. Sdělí tak aktuální stav řešení a následný postup. Průběh řešení a následný postup s odhadovaným časem vyřešení do požadavku průběžně zapisují řešitelé z druhé nebo třetí úrovně podpory L2/L3.

Workflow požadavku



Eskalace

Techniky v případě potřeby urgency můžete kontaktovat na telefonním čísle 800 73 73 11 nebo 603 604 654.

Plánované odstávky

Technická podpora informuje o plánovaných odstávkách projektově zřízovaných služeb a provádí s vámi případnou komunikaci a koordinaci. Informace dostanete formou e-mailu technické kontaktní osobě, případně jinému uvedenému kontaktu pro hlášení plánovaných prací.

Informace obdržíte s předstihem odpovídajícím charakteru a náročnosti dané práce.

Reference TDMS

Dostupnost	96,3 % hovorů přijato do 20 vteřin
Reakční čas na zpracování e-mailu	2 hodiny*
Průměrná doba řešení incidentu	2 hodiny
Reakční čas na založený incident	40 minut

*Není garantovaná hodnota. Naší snahou je zpracovat veškeré přijaté e-maily nejpozději do dvou hodin od jejich obdržení.

Proaktivní monitoring a provozní statistiky

U datových služeb, projektově zřízovaných, můžete pro určité typy produktů využít doplňkovou službu proaktivního monitoringu a provozních statistik. Podmínky pro tuto doplňkovou službu vždy uvádíme v popisu služby daného produktu.

Po zřízení těchto doplňkových služeb získá uživatel uvedený ve specifikaci e-mailem odkaz do aplikace, včetně přihlašovacích údajů.

Proaktivním monitoringem je myšlen dohled dostupnosti koncového zařízení. V případě jeho nedostupnosti zakládá Dohledové centrum incident na základě vygenerovaného alarmu.

Provozní statistiky najdete ve webovém prostředí (při zřízení této doplňkové služby dostanete link a přístupové údaje) s náhledem provozních dat dané služby, jako je například vytížení nebo objem přenesených dat.

Příloha č. 2 ZZD a obchodních podmínek - Doložení výpočtu nabídkové ceny

Účastník doplní všechna zeleně podbarvená pole, nepřipustná je hodnota 0,00 Kč bez DPH.

Hostingové centrum

Datové služby	MJ	Předpokládané množství MJ	Cena za MJ (Kč bez DPH)	Nabídková cena (Kč bez DPH)
Nabídková cena za provoz hostingového centra za 1 měsíc	lokalita	1	34 500,00	34 500,00
Nabídková cena za odběr elektrické energie v hostingovém centru za 1 měsíc	lokalita	1	115 200,00	115 200,00
Nabídková cena služby po dobu platnosti smlouvy (36 měsíců)	lokalita	1	--	5 389 200,00

Odběr elektrické energie účastník nacení pro konstantní hodnotu 10 kWh.

Stěhování hostingového centra

Datové služby	MJ	Předpokládané množství MJ	Cena za MJ (Kč bez DPH)	Nabídková cena (Kč bez DPH)
Nabídková cena za zajištění přestěhování hostingového centra	rack	2	500,00	1 000,00

Ochrana proti DDoS útokům

Datové služby	MJ	Předpokládané množství MJ	Cena za MJ (Kč bez DPH)	Nabídková cena (Kč bez DPH)
Nabídková cena za poskytování ochrany proti DDoS útokům za 1 měsíc	komplet	1	110 000,00	110 000,00
Nabídková cena služby po dobu platnosti smlouvy (36 měsíců)	komplet	1	--	3 960 000,00

L2 služby (dle přílohy č. 1 - Závazná specifikace předmětu veřejné zakázky)

Datové služby	MJ	Předpokládané množství MJ	Cena za MJ (Kč bez DPH)	Nabídková cena (Kč bez DPH)
Nabídková cena za poskytování L2 služeb za 1 měsíc	komplet	1	264 000,00	264 000,00
Nabídková cena služby po dobu platnosti smlouvy (36 měsíců)	komplet	1	--	9 504 000,00

Při rychlosti připojení 1 Gbit/s (skupina 0)

Datové služby	MJ	Předpokládané množství MJ	Cena za MJ (Kč bez DPH)	Nabídková cena (Kč bez DPH)
Nabídková cena služby za 1 měsíc	lokalita	1	13 000,00	13 000,00
Nabídková cena služby po dobu platnosti smlouvy (36 měsíců)	lokalita	1	--	468 000,00

Při rychlosti připojení 1 Gbit/s (skupina A1)

Datové služby	MJ	Předpokládané množství MJ	Cena za MJ (Kč bez DPH)	Nabídková cena (Kč bez DPH)
Nabídková cena služby za 1 měsíc	lokalita	1	24 800,00	24 800,00
Nabídková cena služby po dobu platnosti smlouvy (36 měsíců)	lokalita	1	--	892 800,00

Při rychlosti připojení 100 Mbit/s (skupina A2)

Datové služby	MJ	Předpokládané množství MJ	Cena za MJ (Kč bez DPH)	Nabídková cena (Kč bez DPH)
Nabídková cena služby za 1 měsíc	lokalita	1	10 050,00	10 050,00
Nabídková cena služby po dobu platnosti smlouvy (36 měsíců)	lokalita	1	--	361 800,00

Při rychlosti připojení 50 Mbit/s (skupina B)

Datové služby	MJ	Předpokládané množství MJ	Cena za MJ (Kč bez DPH)	Nabídková cena (Kč bez DPH)
Nabídková cena služby za 1 měsíc	lokalita	8	14 500,00	116 000,00
Nabídková cena služby po dobu platnosti smlouvy (36 měsíců)	lokalita	8	--	4 176 000,00

Při rychlosti připojení 20 Mbit/s (skupina C)

Datové služby	MJ	Předpokládané množství MJ	Cena za MJ (Kč bez DPH)	Nabídková cena (Kč bez DPH)
Nabídková cena služby za 1 měsíc	lokalita	23	5 800,00	133 400,00
Nabídková cena služby po dobu platnosti smlouvy (36 měsíců)	lokalita	23	--	4 802 400,00

Při rychlosti připojení 20 (15/5) Mbit/s (skupina D)

Datové služby	MJ	Předpokládané množství MJ	Cena za MJ (Kč bez DPH)	Nabídková cena (Kč bez DPH)
Nabídková cena služby za 1 měsíc	lokalita	28	5 600,00	156 800,00
Nabídková cena služby po dobu platnosti smlouvy (36 měsíců)	lokalita	28	--	5 644 800,00

Celková nabídková cena za datové služby po dobu platnosti smlouvy (36 měsíců) 35 200 000,00

IP komunikační systém (dvě redundantní IP PBX včetně podpory)	MJ	Předpokládané množství MJ	Cena za MJ (Kč bez DPH)	Nabídková cena (Kč bez DPH)
Nabídková cena služby za 1 měsíc		1	55 400,00	55 400,00
Nabídková cena služby po dobu platnosti smlouvy (36 měsíců)		1	--	1 994 400,00

Celková nabídková cena za datové a IP komunikační služby po dobu platnosti smlouvy (36 měsíců) 37 194 400,00

Seznam lokalit - způsob připojení "last mile"

Skupina	OJ	Název OJ	Adresa	Požadovaná rychlost	Způsob připojení "last mile"
0	19	DC Hosting		1 Gbps	Optické vedení
A1	19	Ředitelství státního podniku Praha	Pod Juliskou 1621/5, Dejvice, 160 00 Praha 6	1 Gbps	Optické vedení
A2	19	Ředitelství státního podniku Praha	Pod Juliskou 1621/5, Dejvice, 160 00 Praha 6 - záložní linka	100 Mbps	Optické vedení
B	191	Divize Hořovice	Slavíkova 106, 262 23 Jince	50 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
B	291	Divize Horní Planá	Jiráskova 150, 382 26 Horní Planá	50 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
B	491	Divize Karlovy Vary	Mattoniho nábřeží 203/130, 360 09 Karlovy Vary	50 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
B	591	Divize Mimoň	Nádražní 115, 471 24 Mimoň	50 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
B	691, 611	Divize Plumlov	Žárovice 31, 798 03 Plumlov	50 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
B	791	Divize Lipník nad Bečvou	Na Zelině 1147, 751 31 Lipník nad Bečvou	50 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
C	921, 962	ZS Květušín	Květušín, 382 26 Horní Planá	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
C	926	ZS Luboměř	Libavá Luboměř pod Strážnou, 753 62 Potštát	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
C	922	ZS Bražec	Bražec 32, 364 71 Bochov	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	924	ZS Heroltovice	Heroltovice, 783 07 Město Libavá	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
C	925	ZS Slavkov	Libavá Slavkov, 751 31 Lipník nad Bečvou	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
C	962	SOS Boletice	Kyjevská, 390 01 Tábor (kasárenský blok)	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	964	SOS Mimoň (Týniště nad Orlicí)	Vojenské zařízení č. 1337, 517 21 Týniště nad Orlicí	20 Mbps	Metalicke vedení
D	966	SOS Brno	Svatoplukova 84, 615 00 Brno	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	961	SOS Praha (Brusnice)	U Brusnice, Praha	20 Mbps	Mobilní sítě - LTE
C	961	SOS Praha (Ruzyně)	U Prioru 6, Praha (ubytovna Ruzyně)	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	967	SOS Libavá	Jaselská 72, 783 07 Město Libavá	20 Mbps	Metalicke vedení
D	985	SLŠ Lhota	K Lesnu 160, 277 14 Dřísy	20 Mbps	Mobilní sítě - LTE
C	982, 218	SLŠ Nová Pec	Nová Pec 15, 384 62 Nová Pec	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	984	SLŠ Bukovina	Podbořanská 36, 364 53 Valeč	20 Mbps	Optické vedení
C	986	SLŠ Osina - Krumsín	Krumsín, 798 03 Plumlov	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	112	LS Obecnice	Obecnice 274, 262 21 Obecnice	20 Mbps	Metalicke vedení
D	114, 151	LS Mirošov	K lesní správě 193, 338 43 Mirošov	20 Mbps	Mobilní sítě - LTE
D	117	LS Strašice	Strašice 171, 338 45 Strašice	20 Mbps	Mobilní sítě - LTE
B	116	LS Nouzov	Suchomlýnská 4, 273 51 Nouzov	50 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	116	LS Nouzov (hájenka Poteplí)	Malé Kyšice 81, 273 51 Malé Kyšice	20 Mbps	Mobilní sítě - LTE
D	113	LS Nepomuk	Nepomuk 43, 262 42 Nepomuk	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	111	LS Valdek	Nefežín 72, 267 62 Komárov	20 Mbps	Mobilní sítě - LTE
D	211	LS Arnoštov	Arnoštov 40, 383 01 Prachalice	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
C	212	LS Chvalšiny	Chvalšiny 251, 382 08 Chvalšiny	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	212	LS Chvalšiny	Chvalšiny 96, 382 08 Chvalšiny	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	220	LS Chvalšiny - Bourárna	Chvalšiny, 382 08 Chvalšiny	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	213, 251	LS Horní Planá	Hodňov 25, 382 26 Horní Planá	20 Mbps	Mobilní sítě - LTE
D	235	Myslivna Uhlíkov		20 Mbps	Mobilní sítě - LTE
B	250	SRZ Olšina	Olšina 338, 382 26 Horní Planá	50 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	251	251 SpS Manipulační sklad (Holubová)		20 Mbps	Mobilní sítě - LTE
C	411, 451	LS Dolní Lomnice	Lučiny 88, 362 72 Kyselka	20 Mbps	Optické vedení
D	412	LS Klášterec nad Ohří	Zahradní 529, 431 51 Klášterec nad Ohří	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	413	LS Valeč	Podbořanská 36, 364 52 Žlutice	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	451	SpS Bochov	Nádražní 339, 364 71 Bochov	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	511	LS Břehyně	Hradčany 435, 471 24 Mimoň	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
C	513	LS Dolní Krupá	Ploužnice 293, 471 24 Mimoň	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	514	LS Lipník	Lipník 460, 294 43 Čachovice	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
C	515	LS Hamr	Hamr na Jezeře 9, 471 28 Hamr na Jezeře	20 Mbps	Metalicke vedení
C	551	SpS Mimoň	Svébořická 126, 471 24 Mimoň	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
C	5	Srub Židlov	Ploužnice, 471 24 Mimoň	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	5	Informační centrum	Hradčany 458, 471 24 Ralsko	20 Mbps	Mobilní sítě - LTE
C	612	LS Myslejovice	Myslejovice 73, 798 05 Myslejovice	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
C	613	LS Rychtářov	Rychtářov 130, 682 01 Vyškov	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	651	SpS Plumlov	Plumlov, 798 03 Plumlov	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	612	LS Myslejovice - Bílý Vlk	Heršpice 104, 684 01 Heršpice	20 Mbps	Metalicke vedení
C	711	LS Libavá	Libavá 107, 785 01 Město Libavá	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
C	712	LS Potštát	Lesní 127, 753 62 Potštát	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
C	713	LS Velký Újezd (Polesí Slavkov)	Polesí Slavkov, 751 31 Lipník nad Bečvou	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
C	713, 19	LS Velký Újezd	Velký Újezd 105, 783 55 Velký Újezd	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
D	714	LS Hlubočky - nové		20 Mbps	Mobilní sítě - LTE
C	715	LS Bruntál	Nová 16, 792 01 Bruntál	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
C	715	LS Bruntál (Nový Jičín)	Trlicova 780/45, 741 01 Nový Jičín	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu
C	751	DMS Lipník nad Bečvou	Velká Bystrice - manipulační sklad	20 Mbps	Mikrovlňné připojení v licencovaném pásmu

Příloha č. 4 – Harmonogram realizace služby

Zahájení "D" = den zahájení realizace datových linek, který je specifikován v ZD bod č. 3.2

Zahajovací schůzka	D+0
Etapa zřizování L2 služby	
Zahájení samotné realizace a konfiguračních činností pro jednotlivé L2 služby dle ZD	D+0 -> D+14
Konfigurace a vyvedení služeb	D+14 -> D+48
Testování a předání služby do užívání	D+48 -> D+49
Etapa zřizování internetových služeb	
Zahájení samotné realizace a konfiguračních činností pro jednotlivé internetové služby dle ZD	D+0 -> D+14
Konfigurace a vyvedení služeb	D+14 -> D+48
Testování a předání služby do užívání	D+48 -> D+49
Etapa zřizování datového centra a Ochrany proti DDoS	
Zahájení samotné realizace a konfiguračních činností dle ZD	D+0 -> D+14
Definice plánu ochrany = detekční proces a procesy ochrany (služby Ochrana proti DDoS útokům)	D+14 -> D+21
Implementace plánu ochrany (služby Ochrana proti DDoS útokům)	D+21 -> D+48
Testování a předání služby do užívání	D+48 -> D+49
Etapa zřizování IP komunikačního systému	
Zahájení zřizování služby, konzultační činnosti	D+0 -> D+7
Dodávka on-premise serverů (vel. 1U) a jejich umístění do DC Hosting skupina "0" primární server a do DC skupin	D+7 -> D+32
Konfigurace HW a připojení SIP trunku	D+32 -> D+36
Konfigurace a/nebo migrace uživatelského nastavení včetně telefonních seznamů Zadavatele	D+36 -> D+48
Testování a předání služby do užívání	D+48 -> D+49
Předání do provozu	D+49

Obchodní podmínky smlouvy o firemním řešení

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

1. Předmět obchodních podmínek smlouvy o firemním řešení

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

2. Definice a zkratky

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

- Ceníkem služeb se rozumí dokument obsahující ceny Služeb, případně další podmínky, uveřejněny ve vztahu k určité Službě na stránkách www.t-mobile.cz 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. 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 Závěs.
- Specifikací služby se rozumí smluvní dokument uzavřený mezi Smluvními stranami, na jehož základě dochází ke zřízení Služeb a který obsahuje konkrétní specifikaci Služby, která má být poskytována ze strany TMCZ vůči Smluvnímu partnerovi. Specifikace služby se uzavřením stává nedílnou součástí Smlouvy. Specifikace služby zpravidla obsahuje parametry Služby, cenu Služby, Minimální dobu užívání služby, termín zřízení Služby aj. Jedna Specifikace služby může být uzavřena jak pro jednu Službu, tak pro více Služeb, přičemž je-li

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

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

3. Zákaz přeprodeje

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Zřízení či změna služeb

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

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

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

6. Práva a povinnosti smluvních stran

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

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

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

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

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

7. Platební podmínky

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

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

domáhat se nároku na náhradu újmy.

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

7.4 TMCZ běžně provádí vyúčtování cen tímto způsobem:

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

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

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

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

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

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

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

8. Součinnost

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

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

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

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

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

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

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

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

- 8.8** Na žádost TMCZ nebo na základě dohody s ním Smluvní partner připraví pro TMCZ vhodné uzamykatelné místo k rozbalování, kontrole a ukládání zásilek Zařízení TMCZ, jakož i k ukládání montážních pomůcek. Smluvní partner se zavazuje umožnit TMCZ vykládku a úschovu Zařízení TMCZ v jeho prostorách určených k instalaci v termínu, o kterém byl ze strany TMCZ zpraven nejméně 3 (tři) pracovní dny předem. Smluvní partner převezme Zařízení TMCZ do úschovy a zajistí jejich bezpečné uskladnění do doby zahájení instalace. O předání a převzetí Zařízení TMCZ do úschovy bude kontaktními osobami obou Smluvních stran podepsán dodací list. Nejpozději do 5 (pěti) pracovních dnů po instalaci je TMCZ povinen provést po sobě úklid v místě instalace. Zařízení nebo Systémy Smluvní partner po sestavení od TMCZ protokolárně převezme formou podpisu předávacího protokolu.
- 8.9** Smluvní partner není oprávněn až do ukončení poskytování Služeb jakkoli zasahovat do Zařízení TMCZ nad rámec běžného užívání. Smluvní partner je povinen Zařízení TMCZ užívat k účelu, který je v souladu s právními předpisy a Smlouvou. Smluvní partner bez osobní účasti nebo písemného souhlasu TMCZ nesmí měnit nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Zařízení oproti stavu při zřízení Služby, přičemž u programovatelných Zařízení platí totéž pro změny sjednaných výkonových parametrů Zařízení a uživatelských dat. Smluvní partner není oprávněn zasahovat do propojení Systému.
- 8.10** Smluvní partner je povinen zajistit přístup TMCZ do budov a prostor, a to za účelem obsluhy a údržby zde umístěných Zařízení TMCZ, Smluvního partnera či třetích stran, které byly v rámci Smlouvy převzaty ze strany TMCZ do správy nebo jejichž prostřednictvím jsou poskytovány Služby. Pokud nebude přístup pro TMCZ dle předchozí věty zajištěn, neodpovídá po tuto dobu TMCZ za případné omezení či přerušení poskytování Služeb vzniklé v důsledku nezajištění přístupu.
- 8.11** TMCZ je oprávněn i bez souhlasu Smluvního partnera a bez jeho vyrozumění změnit konfiguraci Zařízení určeného pro užívání Služby Smluvním partnerem.
- 8.12** Je-li Smluvnímu partnerovi poskytnuto do užívání Zařízení TMCZ, pak provádění opravy takového Zařízení nebo nejistota ohledně úrovně ochrany před uplatněním práva třetí strany vůči Zařízení TMCZ nebo zánik Zařízení TMCZ (zčásti nebo zcela) nezakládá Smluvnímu partnerovi právo

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

- 8.13** Po ukončení poskytování příslušné Služby je Smluvní partner povinen poskytnout TMCZ součinnost k deinstalaci Zařízení a vrátit TMCZ veškerá poskytnutá Zařízení a jiné věci a rovněž přestat využívat práva, která mu byla od TMCZ poskytnuta za účelem poskytování Služeb. Neposkytnutí součinnosti má za následek zejm. přenesení nebezpečí škody způsobené Zařízením na Smluvního partnera, a to až do doby řádné deinstalace.
- 8.14** Pro vyloučení pochybností se stanoví, že provoz Smluvního partnera realizovaný v rámci Služby, pokud byl na koncový bod Služby či jiné rozhraní Služby předán ze Zařízení, které není pod výlučnou kontrolou TMCZ nebo jeho subdodavatele, se považuje za provoz záměrně generovaný Smluvním partnerem.
- 8.15** Pokud není ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak, TMCZ je oprávněn v případě, že při zřízení a/nebo v průběhu platnosti Specifikace služby dojde k nemožnosti poskytování Služby z důvodu nezajištění potřebného povolení státního orgánu nebo nezajištění souhlasu majitele objektu Smluvním partnerem, je TMCZ oprávněn od Specifikace služby odstoupit a uplatnit vůči Smluvnímu partnerovi nárok na kompenzaci ve výši prokazatelných, marně vynaložených nákladů za zřízení Služby (při ukončení Specifikace služby po zřízení Služby se náklady TMCZ zohlední v poměrné výši, kdy poměr je určen dle doby užívání Služby Smluvním partnerem a sjednané minimální doby užívání Služby). V případě, že v průběhu platnosti Specifikace služby dojde k navýšení nákladů TMCZ na poskytování Služby z důvodu nezajištění potřebného povolení státního orgánu nebo nezajištění souhlasu majitele objektu Smluvním partnerem a/nebo z důvodu nepřiměřených podmínek (zejména nepřiměřeného nájemného) uplatňovaných majitelem objektu vůči TMCZ, je TMCZ oprávněn uplatnit vůči Smluvnímu partnerovi, a to i opakovaně (např. měsíčně), nárok na kompenzaci ve výši navýšených nákladů TMCZ na poskytování Služby. Ujednání tohoto článku Podmínek se neuplatní na Smlouvy sjednané pro plnění veřejné zakázky.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. Oprávněné osoby

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

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

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

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

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

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

12. Užívání softwaru

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

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

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

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

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

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

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

13. Nákup zařízení

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

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

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

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

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

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

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

15. Zvláštní ujednání pro pevné hlasové služby

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

16. Obchodní tajemství, osobní údaje, ochrana dat

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

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

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

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

nebo jednotlivou Specifikaci služby nebo pouze jednotlivou Službu.

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

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

(dále jen „Podmínky“)

1. Úvodní ustanovení

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

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

2. Předmluvní informace, Shrnutí smlouvy, Smlouva

2.1 Uzavření Smlouvy

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2 Obsah Smlouvy

Obsah Smlouvy tvoří ustanovení uvedená v:

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

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

2.3 Aktivace Služby

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

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

2.4 Doba trvání Smlouvy

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

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

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

2.5 Změna Smlouvy

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

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

Operátor je oprávněn jednostranně měnit Smlouvu z důvodů

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

Operátor je oprávněn měnit již uzavřenou Smlouvu v části týkající se

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

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

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

2.6 Ukončení Smlouvy

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

2.6.1 Ukončení Smlouvy ze strany Operátora

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

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

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

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

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

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

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

2.6.2 Ukončení Smlouvy z Vaší strany

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

Smlouvu sjednanou na dobu určitou můžete ukončit:

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

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

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

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

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

2.6.4 Společná ustanovení

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

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

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

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

3. Služby

3.1 Úvodní ustanovení

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

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

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

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

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

3.2 Některé typy Služeb

3.2.1 Základní Služby

Operátor poskytuje na území České republiky následující základní Služby:

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

3.2.2 Další Služby a doplňkové Služby

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

3.2.3 Služby třetích stran a Mobilní platby

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

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

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

3.3 Předplacená Služba

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

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

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

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

3.4 Omezení a přerušení poskytování Služeb

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

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

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

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

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

3.5 Výměna SIM karty

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

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

4. Cena, zálohy a platební podmínky

4.1 Ceny a účtování Služeb

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

4.2 Vyúčtování paušálních Služeb a jeho úhrada

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

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

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

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

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

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

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

Pokud jste neobdržel/a Vyúčtování ani více než po 40 dnech od doručení posledního Vyúčtování nebo ode dne aktivace Služby, musíte tuto skutečnost neprodleně ohlásit kontaktnímu místu Operátora. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na Vaši povinnost řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby. Podrobný výpis skutečně vyčerpa-

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

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

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

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

Operátor může vybírat následující zálohy:

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

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

5. Sít' a pokrytí

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

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

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

6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb

6.1 Opatření proti zneužití Služeb

Operátor je oprávněn provést změnu Vašeho nastavení SIM karty, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez Vašeho souhlasu v případě, že je toto opatření ve Váš prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby). 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 směřovat provoz do sítě Operátora (např. směrování hovorů přes GSM brány). Pokud porušíte zákaz směřovat provoz do sítě Operátora, bude to Operátor považovat za podstatné porušení Smlouvy a Vy jste povinen/povinna zaplatit Operátorovi smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení tohoto zákazu (v pevné síti) či za každou SIM kartu, kterou máte aktivní v den, kdy je takové směrování poprvé prokázáno (v mobilní síti).

6.2 Odpovědnost za újmu

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

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

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

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

7. Reklamac

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

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

8. Komunikace stran

8.1 Kontaktní místa

Pro komunikaci s Operátorem využívejte prosím kontaktní formulář umístěný na www.t-mobile.cz/kontakty, kterou-

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

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

Není-li stanoveno jinak, jste prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního místa oprávněn/a předkládat návrhy, připomínky a žádosti, požadovat změnu telefonního čísla, 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.

8.2 Komunikace

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Závěrečná ustanovení, řešení sporů

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

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

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

Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků

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

1. Tyto Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů (dále jen „**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran (**T-Mobile a účastníka**) při zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků (dále jen „**Údaje**“). Za účastníka se pro účely těchto Podmínek považuje každý, kdo je s T-Mobile v jakémkoliv smluvním či obdobném vztahu. T-Mobile je oprávněn zpracovávat Údaje, které získal zejména v souvislosti s uzavřením Účastnické smlouvy, poskytováním nabízených služeb či jiným přímým nebo nepřímým kontaktem s účastníkem či od třetích osob.
2. T-Mobile zpracovává vaše Údaje vždy transparentně, korektně, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**GDPR**“), a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a to v rozsahu nezbytném pro příslušný účel zpracování. T-Mobile vaše Údaje bezpečně uchovává po dobu nezbytně nutnou podle lhůt, které nám ukládají příslušné právní předpisy.
3. Osobními a identifikačními údaji se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresa (zejména doručovací adresa, adresa místa instalace dané služby), rodné číslo, popř. jiný národní identifikátor, datum narození, věk, pohlaví, vzdělání, rodinný stav, údaje o dokladech totožnosti, telefonní číslo a e-mailová adresa, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, IČO, údaje o platbách a platební morálce, číslo SIM karty, účastnické telefonní číslo, aktivní tarif a heslo.
4. Provozními údaji se rozumí zejména telefonní číslo volajícího, telefonní číslo volaného, druh poskytnuté služby, cena za poskytnutou službu, začátek spojení, konec spojení, datum a frekvence uskutečnění spojení, počet poskytnutých jednotek (např. minuty, kB či kusy), typ přístupu k internetu (např. WAP, APN Internet, pevný internet – ADSL, SHDSL, xDSL atp.), typ používaného koncového zařízení a IMEI, konfigurační údaje (např. IP adresy), údaje o obsahu a způsobu využívání služeb a typovém chování účastníka (behaviorální údaje).
5. Lokalizačními údaji se rozumí údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení účastníka, zejména údaj o síti, k níž je účastník připojen (např. při roamingových spojeních), údaj o tranzitní ústředně apod.
6. T-Mobile zpracovává Údaje v souladu s článkem 6 GDPR (právní tituly pro zpracování osobních údajů). T-Mobile zpracovává Údaje na základě následujících právních titulů: splnění smlouvy, plnění právních povinností, oprávněného zájmu T-Mobile a na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů.
7. Zpracování Údajů na základě právního titulu splnění smlouvy a plnění právních povinností, tj. povinností vyplývajících z právního předpisu a oprávněných zájmů T-Mobile, zahrnuje zpracování pro následující účely: poskytování služeb, zajištění propojení a přístupu k síti, zajištění provozních činností nezbytných k poskytování služeb, vyúčtování, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb (kterým je mimo jiné i opakované neuhrazení ceny nabízených služeb), ochrany práv a právem chráněných zájmů (T-Mobile a účastníků, spočívajících 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, 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/zasady-ochrany-osobnich-udaju>. Uzavíráte-li s námi účastnickou smlouvu, zeptáme se vás, zda máte zájem souhlas udělit. Souhlas můžete udělit rovněž elektronickou cestou zaškrtnutím příslušného políčka v aplikaci Můj T-Mobile v části Nastavení souhlasů, v aplikaci nebo na našem webu. Udělení souhlasu je vždy dobrovolné a můžete jej kdykoliv odvolat.
11. Obchodní sdělení T-Mobile označuje hvězdičkou (*) nebo jiným vhodným označením (např. OS apod.), které účastníka informuje o tom, že uvedené sdělení je obchodním sdělením ve smyslu platných právních předpisů a že jeho odesílatel je T-Mobile.
12. T-Mobile zpracovává Údaje za účelem ověřování a hodnocení bonity a platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků či jiných podobných registrů a dále za účelem vzájemného informování oprávněných uživatelů těchto registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání smlouvy, je-li to nezbytné. Zpracování Údajů za účelem ověřování bonity a platební morálky a vzájemného informování oprávněných uživatelů registrů dlužníků prostřednictvím těchto registrů zahrnuje zpracování jména, příjmení, adresy, rodného čísla, názvu, obchodní firmy, sídla, místa podnikání, identifikačního čísla, data vzniku dluhu, výše dluhu, typu služby či produktu, při jejichž poskytování či prodeji dluh vznikl, splatnosti, výše dlužné částky po splatnosti, počtu dlužných vyúčtování, údajů o postoupení pohledávky, data zaplacení, údajů o odpisu po-

hledávky a ID záznamu. Tyto Údaje je T-Mobile oprávněn předat registru dlužníků v případě opakovaného prodlení s úhradou nebo existence jakékoliv peněžní pohledávky déle než 30 dnů po splatnosti. Provozovatel registru dlužníků je oprávněn dále tyto Údaje zpřístupnit za účelem hodnocení bonity a platební morálky všem uživatelům registru, a to včetně rodného čísla, které je nezbytným identifikátorem. K datu nabytí účinnosti těchto Podmínek T-Mobile předává data za účelem ověřování platební morálky prostřednictvím registru dlužníků sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČO: 69346925. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na adrese www.solus.cz. 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 účastníkovou pohledávka postoupena dle platných právních předpisů. V případě pozitivního registru, pokud tato doba přesáhne dobu 10 let, budou údaje z platební historie starší 10 let zlikvidovány. T-Mobile je za uvedeným účelem oprávněn využít při jednání o smluvním vztahu i v průběhu smluvního



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

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