



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PRO VEŘEJNOU ZAKÁZKU

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

SMLOUVA ČÍSLO (DÁLE JEN „SMLOUVA“): [REDACTED] INTERNÍ ČÍSLO TMCZ: REVIZE: 1 VERZE: 4	ZÁKAZNÍK ČÍSLO: 44700185
Evidenční číslo smlouvy na straně Smluvního partnera: KHSUL 21063/2024	

SMLUVNÍ STRANY:

T-Mobile Czech Republic a.s.	
SÍDLO:	KONTAKT:
ULICE: Tomičkova 2144/1	[REDACTED]
MĚSTO: Praha 4	[REDACTED]
PSČ: 148 00	[REDACTED]
IČ: 64949681	ZÁKAZNICKÉ CENTRUM BUSINESS:
DIČ: CZ64949681	[REDACTED]
SPISOVÁ ZNAČKA: B. vložka 3787, vedená u rejstříkového soudu v Praze	KÓD PROD. MÍSTA:
BANKOVNÍ SPOJENÍ: česká spořitelna, a.s., č.ú.: [REDACTED]	[REDACTED]
ZASTOUPENÁ:	[REDACTED]

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

a

Krajská hygienická stanice Ústeckého kraje se sídlem v Ústí nad Labem	
SÍDLO:	
ULICE: Moskevská 1531/15	
MĚSTO: Ústí nad Labem	
PSČ: 40001	
IČ: 71009183	
DIČ:	
SPISOVÁ ZNAČKA:	
ZASTOUPENÁ	[REDACTED]
Povinný subjekt pro registr smluv ¹ Ano <input checked="" type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/>	
ADRESA PRO ZASÍLÁNÍ KORESPONDENCE (VYPLNIT POUZE, JE-LI ODLIŠNÁ OD SÍDLA):	

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

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

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Smluvní partner zahájil výběrové řízení na veřejnou zakázku s názvem „Datové služby poskytované v pevném místě pro roky 2024-2026“ (dále jen „Zakázka“).

Na základě oznámení Smluvního partnera o výběru nejvhodnější nabídky ze dne 10.4.2024 se Smluvní strany dohodly níže uvedeného dne na uzavření této Smlouvy.



SMLOUVA O FIREMNÍM ŘEŠENÍ

1. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Účelem této Smlouvy je stanovení podmínek mezi TMCZ a Smluvním partnerem, za nichž bude Smluvnímu partnerovi poskytováno plnění v oblasti informačních technologií, neveřejných služeb elektronických komunikací a na základě Účastnických smluv i veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- 1.2. TMCZ se na základě uzavřené Specifikace služeb nebo Účastnické smlouvy zavazuje Smluvnímu partnerovi poskytovat tam sjednané plnění (dále jen „Služby“), a to za podmínek uvedených ve Specifikaci služby, Popisu služby, Dohodě o cenových podmínkách, Účastnických smlouvách, Cenících služby, Obchodních podmínkách Smlouvy o Firemním řešení (dále též jako „Podmínky Firemního řešení“). Všeobecných podmínkách společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále též jako „VPST“), v této Smlouvě a přílohách této Smlouvy (dále společně jako „Smluvní dokumenty“).
- 1.3. Smluvní partner se za zřízení a poskytování Služeb zavazuje hradit TMCZ ceny dle Smluvních dokumentů, plnit další povinnosti dle Smluvních dokumentů a poskytovat TMCZ součinnost potřebnou pro řádné zřízení, změnu, poskytování a ukončení Služeb.
- 1.4. Předmět této Smlouvy je dále vymezen nabídkou TMCZ, předloženou TMCZ jako uchazečem dne 5.4.2024 v rámci výše uvedené Zakázky Smluvního partnera podle příslušných ustanovení ZZVZ (dále jen Nabídka). Uvedená Nabídka je přiložena k této Smlouvě, přičemž předmětem plnění TMCZ se pro účely této Smlouvy rozumí souhrn všech výkonů, dodávek a služeb, jak je vymezuje výše uvedená Nabídka.
- 1.5. Místem plnění je:

Moskevská 1531/15, 400 01 Ústí nad Labem
Březínova 444/3, 406 83 Děčín
Kochova 1185, 430 01 Chomutov
Mírové náměstí 162/35, 412 46 Litoměřice
Poděbradova 749, 440 01 Louny
J.E. Purkyně 270/5, 434 64 Most
Jiřího Wolкера 1342/4, 415 01 Teplice

2. OPRAVNĚNÉ OSOBY

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

3. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Smluvní partner se za Služby zavazuje hradit cenu dohodnutou Smluvními stranami ve Smluvních dokumentech, a to vždy na účet TMCZ uvedený v příslušném daňovém dokladu - vyúčtování. Není-li výslovně uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny bez DPH, přičemž na daňovém dokladu bude k ceně připočteno DPH ve výši dle platných právních předpisů. Pokud nebylo výslovně sjednáno jinak, TMCZ je oprávněn vyúčtovat cenu za Služby čerpané v jednom zúčtovacím období na více samostatných daňových dokladech - vyúčtováních.
- 3.2. Smluvní strany se dohodly, že splatnost vyúčtování činí 14 dní od jeho vystavení. 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.
- 3.3. Cena za Služby poskytované dle této Smlouvy bude vycházet z cenové nabídky TMCZ uvedené v Nabídce a tvoří Přílohu Smlouvy. Nabídková cena zpracovaná v souladu se zadávací dokumentací a uvedená v Nabídce je stanovena jako cena nejvýše přípustná a nesmí být překročena po celou dobu trvání Smlouvy, výjma změny sazby DPH či jiných daňových předpisů majících vliv na cenu předmětu plnění. Z jakýchkoliv jiných důvodů nesmí být cena překročena. TMCZ nemá právo jednostranně zvýšit sjednané ceny.
- 3.4. Cena za Služby neuvedená v Nabídce se řídí ceníky TMCZ určenými pro zákazníky s Rámcovou smlouvou platnými v době poskytování Služeb nebo uskutečnění prodeje, pokud se Smluvní strany nedohodly v této Smlouvě jinak. Ceník tarifů a služeb pro klíčové zákazníky platný ke dni podpisu Smlouvy je uveden v Příloze Nabídka.
- 3.5. Aktuální Ceník tarifů a Služeb pro klíčové zákazníky je uveden vždy na www.t-mobile.cz/firmy.

4. ZÁVAZEK MINIMÁLNÍHO ODBĚRU

Nesjednává se

5. MINIMÁLNÍ CENA ZA PROVOZ

Nesjednává se

6. MINIMÁLNÍ DOBA UŽÍVÁNÍ SLUŽBY

Nesjednává se

7. SMLUVNÍ SANKCE, NÁHRADA ÚJMY

Nesjednává se

8. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY A SPECIFIKACE SLUŽBY

- 8.1. Smlouva nabývá platnosti podpisem oprávněných zástupců obou Smluvních stran a je uzavřena na dobu od 1. 6. 2024 do 31. 5. 2026.
- 8.2. Smlouva nabývá účinnosti v den jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“) Pokud tato Smlouva podléhá povinnosti uveřejnit ji v registru smluv, tak v souladu se ZRS Smluvní strany v rámci uveřejnění této Smlouvy v registru začerní veškeré osobní údaje a obchodní tajemství obsažené v této Smlouvě.
- 8.3. Smlouva může být ukončena na základě písemné výpovědi kterékoli ze Smluvních stran s výpovědní dobou: a) třicet (30) dnů v případě, že v okamžiku doručení výpovědi jsou na základě této Smlouvy a příslušných Specifikací služby poskytovány výhradně veřejně dostupné služby elektronických komunikací; v tomto případě výpovědní doba začíná běžet prvním dnem bezprostředně následujícím po dni doručení výpovědi druhé Smluvní straně, b) tři (3) měsíců v případě, že v okamžiku doručení výpovědi jsou na základě této Smlouvy a příslušných Specifikací služby poskytovány výhradně Služby odlišné od veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; v tomto případě výpovědní doba začíná běžet posledním dnem kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď druhé Smluvní straně doručena, a uplyne posledním dnem posledního měsíce výpovědní doby. V případě výpovědi Smlouvy, u které dochází k současnému ukončení Specifikací služby, jejichž předmětem je poskytování jak

veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, tak i Služeb odlišných od veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, dojde k ukončení jednotlivých Specifikací služby uplynutím příslušných výpovědních dob, které jsou stanoveny pro dané Služby v článku 8.3 této Smlouvy, přičemž Smlouva bude ukončena až dnem uplynutí poslední z výpovědních dob. Specifikace služby nabývá platnosti podpisem oprávněných zástupců obou Smluvních stran. Uzavírá-li Specifikaci služby TMCZ a Oprávněná osoba, nabývá Specifikace služby platnosti podpisem oprávněných zástupců TMCZ, Oprávněné osoby a Smluvního partnera v souladu s odst. 2.1 t této Smlouvy.

Specifikace služby jsou uzavřeny na dobu neurčitou. Specifikace služby může být ukončena na základě písemné výpovědi kterékoli ze Smluvních stran s výpovědní dobou: a) třicet (30) dnů v případě ukončení Specifikace služby, jejímž předmětem je poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; v tomto případě výpovědní doba začíná běžet prvním dnem bezprostředně následujícím po dni doručení výpovědi druhé Smluvní straně, b) tři (3) měsíců v případě ukončení Specifikace služby, jejímž předmětem je poskytování Služeb odlišných od veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; v tomto případě výpovědní doba začíná běžet posledním dnem kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď druhé Smluvní straně doručena, a uplyne posledním dnem posledního měsíce výpovědní doby Smluvní strany se výslovně dohodly...

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

9. HARDWARE BUDGET

Nesjednává se

10. DALŠÍ UJEDNÁNÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 10.1. V případě rozporu ustanovení následujících dokumentů se použije pro výklad Smlouvy úprava obsažená v dokumentech v tomto pořadí přednosti: 1. Zadávací dokumentace včetně všech dodatečných informací k Zakázce, 2. Nabídka, 3. Specifikace služby/Účastnická smlouva; 4. Dohoda o cenových podmínkách; 5. Provozní řády (je-li pro danou Službu sjednáno jejich použití); 6. tělo Smlouvy; 7. Ceníky služeb; 8. Popis služby; 9. Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků; 10. Podmínky Firemního řešení; 11.. Všeobecné podmínky. Všeobecnými podmínkami se rozumí rovněž Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů. Stejně pořadí dokumentů počínaje č. 1 se použije pro určení obsahu práv a povinností Smluvních stran neupravených touto Smlouvou.
- 10.2. Veškerá práva a povinnosti stanovená ve všech odstavcích tohoto článku Smlouvy mají v případě rozporu s ostatními ustanoveními této Smlouvy, nebo s ustanoveními kterékoliv z jejich příloh, přednost. Přednost zadávací dokumentace včetně veškerých dodatečných informací k Zakázce před ustanoveními tohoto článku zůstává nedotčena.
- 10.3. Úhrada za plnění veřejné zakázky bude prováděna v českých korunách. Daňový doklad bude vystaven až po poskytnutí řádného plnění předmětu veřejné zakázky za dané účtovací období. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
- 10.4. Splatnost daňového dokladu bude nejméně 14 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu odběrateli.
- 10.5. Daňový doklad bude ihned po vystavení odeslán e-mailem na adresu: [REDAKCE] do datové schránky: 8p3ai7n nebo originál odeslán do sídla odběratele. V případě zaslání e-mailem musí být doručení prokazatelně například vypisem logu o doručení emailu na server odběratele.
- 10.6. Odběratel neposkytne dodavateli žádnou zálohu.
- 10.7. Veškeré daňové doklady musí obsahovat náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je odběratel oprávněn zaslat je zpět dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů zpět odběrateli.
- 10.8. Dodavatel se zavazuje při plnění veřejné zakázky dodržet veškeré aktuálně platné právní předpisy.
- 10.9. Dodavatel prohlašuje, že souhlasí se zveřejněním smlouvy po jejím podpisu oběma stranami na internetových stránkách odběratele, v Registru smluv dle zákona 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, případně na jiném místě, bude-li k tomu odběratel povinován.
- 10.10. Smluvní pokuta za nedodržení termínu realizace zakázky ve výši 20 000,- Kč / měsíc.
- 10.11. V případě závazku minimálního plnění nesmí tento závazek překročit výši paušálních plateb za dané období.
- 10.12. Za nedodržení dostupnosti služby – sleva ve výši minimálně 1 % z ceny služby za každou celou 0,1 % pod garantovanou hodnotu dostupnosti ve sledovaném období.
- 10.13. V případě výskytu opakovaných závad, u nichž dodavatel nebude schopen odstranit jejich příčinu a nejsou způsobeny vyšší mocí, může odběratel odstoupit od smlouvy před uplynutím sjednané doby určité bez jakýchkoliv náhrad dodavateli spojených s předčasným odstoupením od smlouvy.
- 10.14. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb.
- 10.15. Návrh smlouvy je součástí nabídky uchazeče.
- 10.16. Návrh smlouvy musí být podepsán osobami oprávněnými jednat jménem či za uchazeče. V případě podpisu osobou, která není uvedena k těmto úkonům ve veřejném rejstříku, nutno doložit zmocnění (plnou moc).

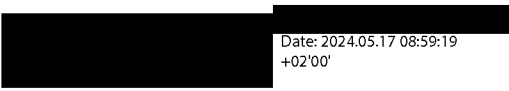
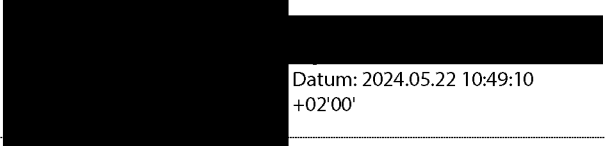
11. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 11.1. V souvislosti s uzavřením a plněním Smlouvy dochází Smluvními stranami ke zpracování osobních údajů fyzické osoby jednající za druhou Smluvní stranu (včetně Oprávněné osoby) nebo fyzické osoby zapojené do procesu plnění Smlouvy (dále společně jako „Subjekt údajů“), a to pro účely:
- uzavírání a plnění Smlouvy;
 - vnitřní administrativní potřeby;
 - ochrana majetku a osob;
 - ochrana právních nároků;
 - tvorba statistik a evidencí;
 - plnění zákonných povinností.
- 11.2. Právními důvody ke zpracování jsou oprávněné zájmy [účely uvedené v bodech a), b), c), d) a e) výše] a plnění právních povinností [účel uvedený v bodě f) výše] správce.
- 11.3. Zpracovávanými osobními údaji jsou identifikační a kontaktní údaje, pracovní či korporátní zařazení a záznamy komunikace. V případě přístupu do informačních systémů správce, jsou zpracovávány další údaje, o čemž bude Subjekt údajů poučen v rámci přidělení přístupu.
- 11.4. Smluvní strany se zavazují informovat Subjekt údajů (své zaměstnance, pracovníky atp.) o tom, že jejich údaje jsou druhou smluvní stranou, která je v pozici správce, zpracovávány a to zejména rozsahu čl. 13 a následující obecného nařízení o ochraně osobních údajů 2 [REDAKCE]
- 11.5. Smluvní partner se zavazuje informovat o zpracování osobních údajů minimálně v rozsahu zde uvedeném, resp. o povinnostech z toho vyplývajících, rovněž všechny Oprávněné osoby.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Pokud není stanoveno jinak, veškeré změny a dodatky Smlouvy musí být učiněny písemně a podepsány oběma Smluvními stranami.
- 12.2. Plnění předmětu této Smlouvy v době od platnosti Smlouvy do její účinnosti se považuje za plnění podle této Smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto Smlouvou.
- 12.3. Smluvní partner výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil se zněním podmínek Firemního řešení, se zněním Podmínek zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků i se zněním VPST.
- 12.4. TMCZ upozorňuje Smluvního partnera, že v některých Smluvních dokumentech, zejména v této Smlouvě a podmínkách Firemního řešení jsou ustanovení, která by [REDAKCE]

- mohla být považována za překvapivá. Jedná se zejména o ustanovení týkající se smluvních pokut, náhrady újmy a jejího omezení, SLA a případů, které jsou považovány dle Smlouvy za podstatné porušení Smlouvy. Smluvní partner prohlašuje, že se s těmito ustanoveními podrobně seznámil a bez výhrad s nimi souhlasí. Smluvní partner se zavazuje vždy při uzavření Specifikace služby nebo Účastnické smlouvy se podrobně seznámil se všemi Smluvními dokumenty, které se poskytování Služby týkají, a to i s ohledem na skutečnost, že takové Smluvní dokumenty mohou obsahovat ustanovení, která by mohla být považována ve smyslu právních předpisů za překvapivá.
- 12.5. Je-li mezi Smluvními stranami sjednáno právo TMCZ jednostranně změnit smluvní podmínky, může je TMCZ měnit jednostranně částečně i v celém jejich rozsahu. Není-li sjednáno jinak, Smluvní partner má právo do 30 dnů od oznámení takové změny písemně ukončit Službu dotčenou takovou změnou s výpovědní dobou, která uplyne posledním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena TMCZ, přičemž do okamžiku uplynutí výpovědní doby platí původní smluvní podmínky. Pokud Smluvní partner výše uvedeným způsobem vypoví Službu, má TMCZ právo vzít změnu smluvních podmínek zpět, přičemž Smluvní strany se dohodly, že v takovém případě se Smluvním partnerem podaná výpověď ruší a pro Službu nadále platí původní smluvní podmínky. Právo ukončit Službu podle tohoto odstavce nevzniká, pokud dojde ke změně smluvních podmínek na základě změny právní úpravy nebo v případě změn smluvních podmínek, které nejsou v neprospěch Smluvního partnera. Ustanovení tohoto odstavce neplatí pro Účastnické služby.
 - 12.6. Smluvní strany sjednávají, že TMCZ je oprávněn měnit jednostranně Podmínky Firemního řešení, Popisy služeb, Ceníky služeb, Provozní řády, Kontaktní osoby, Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků, případně i další dokumenty, v nichž je tak výslovně stanoveno. TMCZ se zavazuje Smluvního partnera o takové změně informovat nejméně 30 dní předem, není-li v příslušném dokumentu stanoveno jinak.
 - 12.7. Smluvní strany si v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 Občanského zákoníku ujednávají, že na smluvní vztah založený touto Smlouvou se vylučuje uplatnění obchodních zvyklostí. Smluvní strany si dále ujednávají, že na smluvní vztah založený touto Smlouvou se vylučuje uplatnění ustanovení § 1793 občanského zákoníku.
 - 12.8. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:
 Příloha Popis služby SLA
 Příloha Popis služby Profesionální internet
 Příloha Zadávací dokumentace včetně všech dodatečných informací k Zakázce
 Příloha Nabídka dle zadávací dokumentace
 Příloha Nabídková cena ve struktuře dle zadávací dokumentace
 Příloha Obchodní podmínky Smlouvy o Firemním řešení
 Příloha Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. ,
 Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů účastníků
 Příloha Stanovení/Zrušení administrátorů
 Příloha Plná moc nebo Pověření
 - 12.9. V případě elektronického uzavření Smluvní strany Smlouvu podepíší elektronicky s využitím zajištěného systému DocuSign, event. s využitím jiného způsobu elektronického uzavírání smluv. Každá ze Smluvních stran elektronicky obdrží plně podepsaný dokument ve formátu .pdf opatřený elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, popř. se musí jednat o autorizované konvertovaný dokument ve smyslu zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, přičemž takový dokument se považuje za originál Smlouvy. Změny Smlouvy a její případné ukončení lze provést na základě písemné dohody Smluvních stran, která bude podepsána prostřednictvím elektronického podpisu jednajících osob nebo v listinné podobě postupně číslovaným dodatkem podepsaným oběma Smluvními stranami fyzickým podpisem na jednom dokumentu.
 - 12.10. Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážné míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivost, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

DATUM: 24.4.2024	MÍSTO:Praha	DATUM:dle data el. podpisu	MÍSTO:
ZA T-MOBILE CZECH REPUBLIC A.S. (PODPIS, RAZÍTKO)		ZA SMLUVNÍHO PARTNERA (PODPIS, RAZÍTKO)	
 Date: 2024.05.17 08:59:19 +02'00'		 Datum: 2024.05.22 10:49:10 +02'00'	



Příloha smlouvy

Popis služby SLA



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			
Lambda *				
Pronajatý okruh *				
Ethernet Line *				
Ethernet VPN *				
Profesionální internet *				
IP Tranzit *				
IP VPN *				
Telefonní připojení				
IP komplet *				
IP komplet premium *				
IP komplet premium+ *				
Datová centra				
Datová centra SDC				
Virtuální datová centra				
Virtuální datové centrum (N)				
Virtuální záloha				
Virtuální datová uložení				
Tiskové služby				
Správa mobilních zařízení				
Managed Firewall				
DDoS Ochrana				

* 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			
Pronajatý okruh			
Ethernet Line			
Ethernet VPN			
Profesionální internet			
IP Tranzit			
IP VPN			
Telefonní připojení			
IP komplet			
IP komplet premium			
IP komplet premium+			
Datová centra			
Datová centra SDC			
Virtuální datová centra			
Virtuální datové centrum (N)			
Virtuální záloha			
Virtuální datová uložení			
Tiskové služby			
Správa mobilních zařízení			
Managed Firewall			
DDoS Ochrana			

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

3 Garantované hodnoty parametrů SLA

	Označení úrovně - SLA a garantované hodnoty příslušné úrovně - SLA
Parametry SLA	
Dostupnost Služby	
Doba odstranění Poruchy	

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 újm.

Dostupnost Služby v kalendářním měsíci		Označení úrovně SLA a procentní sazba smluvní pokuty za nedodržení dostupnosti Služby			
Od	Do				

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

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

5.1 Doplňkové (výkonnostní) parametry Služby Pronajatý okruh

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

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

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

Přenosová rychlost	Garantovaná hodnota BER

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

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

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

Měřicí metoda

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

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

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

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

Třídy služby (CoS)	Výkonnostní parametry	Měřeno v národní síti T-Mobile Czech Republic	Měřeno v těchto zemích Česká republika, Polsko, Maďarsko, Rumunsko
REAL-TIME	FLR		
	IFDV		
	MFD		
BUSINESS	FLR		
	IFDV		
	MFD		
STANDARD	FLR		
	IFDV		
	MFD		

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

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

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

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



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

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

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

- Oba PE routery/switche (cílový i zdrojový PE router/switch) jsou umístěny v těchto zemích - Česká republika, Polsko, Maďarsko, Rumunsko, Německo (pouze v datovém centru Equinix/Ancotel ve Frankfurtu nad Mohanem) nebo Rakousko (pouze v datovém centru Interxion ve Vídni),
- Využití přístupové linky nepřesahuje hodnotu **95 %**,
- Pro potřeby výpočtu doplňkových (výkonnostních) parametrů FLR, IFDV a MFD se používá řada OAM ethernetových rámců s konstantním odstupem a časovými značkami,
- 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 sítě (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			
Platinum			
Gold			
Silver			
Bronze			

Třída služby (CoS)	Měřeno mezi dvěma CE routery umístěnými v těchto různých zemích Česká republika, Polsko, Maďarsko, Rumunsko		
	Packet loss	Jitter	Latency
Diamond			
Platinum			
Gold			
Silver			
Bronze			

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 ██████████



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

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

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

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

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

5.5.1 Parametr SLA – Dostupnost napájení

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

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

5.5.2 Parametr SLA – Dostupnost internetového připojení

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

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

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

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

Garantované parametry dostupnosti služeb Virtuální datová centra, Virtuální úložiště a Virtuální záloha (BaaS) se z pohledu parametru SLA – Dostupnost Služby vztahují k funkčnosti Serveru (virtuální datové centrum) a/nebo datovému 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 doplnkový parametr z důvodu zavinění na straně TMCZ, je Smluvní partner oprávněn po TMCZ požadovat dále sjednaným způsobem smluvní pokutu. Smluvní pokuta za dodržení doplnkového parametru IOPS v hodnotě i) ~~90%-95%~~ je 10 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Kategorii HDD, ii) 50%-90% je 30 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Kategorii HDD, iii) nižší než 50% je 50 % z pravidelné měsíční (měsíční paušální) ceny sjednané pro konkrétní Kategorii HDD. Všechny tyto Smluvní pokuty jsou po uplatnění všech sjednaných slev, a to za veškerá nedodržení doplnkového parametru v jednom kalendářním měsíci (za účelem vyloučení jakýchkoliv pochybností je stanoveno, že je pouze jedna zde uvedená smluvní pokuta za veškerá nedodržení jakýchkoliv zde uvedených doplnkových (výkonnostních) parametrů u dané Služby v jednom kalendářní měsíc). Je-li pravidelná (měsíční paušální) cena sjednána za jiné, než měsíční poskytování Služby, nebo není-li pravidelná (měsíční paušální) cena u dané Služby sjednána, pak se pro účely výpočtu smluvní pokuty aplikuje způsob stanovený u smluvní pokuty za nedodržení SLA (článek 4).



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

5.9 Specifické podmínky vyhodnocovaných parametrů SLA u Služby Tiskové řešení

Garantované parametry SLA u Služby Tiskové řešení jsou definovány tyto:

Parametry SLA	Označení úrovně - SLA a garantované hodnoty příslušné úrovně - SLA u služby Tiskové řešení		
	A	B	C
Doba reakce u Poruchy 1			
Doba reakce u Poruchy 2			
Doba reakce u Poruchy 3			
Doba neutralizace Poruchy 1			
Doba neutralizace Poruchy 2			
Doba neutralizace Poruchy 3			
Doba odstranění Poruchy 1			
Doba odstranění Poruchy 2			
Doba odstranění Poruchy 3			

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 ze 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		
	A	B	C
Dostupnost Služby			
Doba odstranění Poruchy 1			
Doba odstranění Poruchy 2			



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)*			
Maximální doba odstranění Poruchy pro dedikovaný / sdílený model Služby - pro zařízení umístěná v datových centrech TMCZ v Praze			
Maximální doba odstranění Poruchy Služby – pro zařízení umístěná kdekoli v České republice			
Zákaznická a technická podpora Služby na místě			
Sdílená varianta Služby má definovaný čas pro plánovanou údržbu			

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			
DDoS Ochrana			
Počet konzultačních hodin určených pro stanovení specializovaného Plánu Ochrany			
Neomezený počet ochranných akcí			
Nezávislost poplatku na velikosti napadení			



Popis služby SLA

Platnost od 01. 09. 2021

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

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

SLA parametr	Bronze	Silver	Gold
Dostupnost Monitoringu			
Dostupnost Ochrany			
Doba reakce pro oznámení potenciálního útoku			
Doba reakce pro aktivaci ochrany (nasazení protipatření)			

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 jakéhokoli 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 jakékoli 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

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

TMCZ neodpovídá za:

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

Záznamy systémových událostí (Logů):

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

7 Závěrečná ustanovení

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

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

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

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

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

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

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

Příloha smlouvy

Popis služby Profesionální internet

(znění uvedené v nabídce)



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 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 okruhu se symetrickou přístupovou rychlostí je uvedena 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.



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.

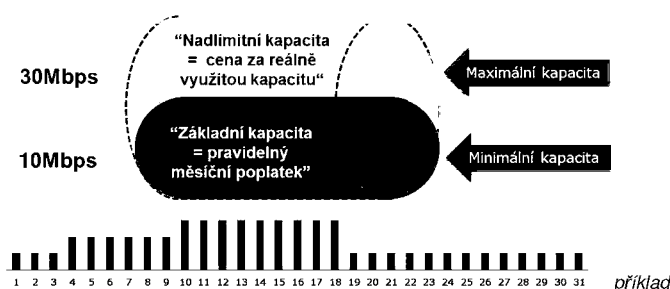
1.4.2 Oprávnění poskytovatele

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.

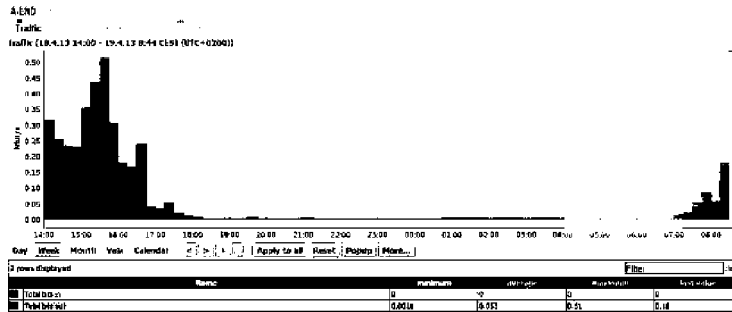
Přípojka s 95% percentilem umožňuje navýšení kapacity přípojky dle momentálních požadavků Smluvního partnera. Ve Specifikaci služby je sjednána Standardní (základní) kapacita Služby, současně i racionálně zvolená Maximální (portová) kapacita Služby, kterou Smluvní partner bude chtít využívat a cena za 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 webových portálů, 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 zneuzítí 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 [redacted] 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-neslysici>.

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



11 Poprodejní služby

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

12 Účastnický seznam

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

13 Bezpečné využívání Internetové služby

Smluvní partner je povinen zdržet se jednání, které je 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 rozesíláním nevyžádaných dat. Smluvní partner nesmí využitím Internetové služby jakkoli narušit právem chráněná práva Poskytovatele či jiných osob. Smluvní partner nesmí užívat Internetovou službu tak, aby ohrozil bezpečnost a integritu sítě a poskytování Internetové služby jiným uživatelům.

Smluvní partner se zavazuje vyvinout maximální úsilí k zajištění bezpečnosti sítě a 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 hrozcímu přetížení sítě nebo zmírnění účinků výjimečného přetížení sítě může dojít k dočasnému plošnému omezení datových toků všech Koncových uživatelů. Opatření dle předchozí věty je aplikováno 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 poučovací povinnosti související se zpracováním osobních údajů vůči subjektům údajů (např. ve smlouvě či v podmínkách služby).

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

Dosažitelné rychlosti poskytované Internetové služby závisí na mnoha faktorech, a to na obecných faktorech neovlivnitelných ze strany Poskytovatele ani ze strany 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 Uživatelé,
- 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

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.

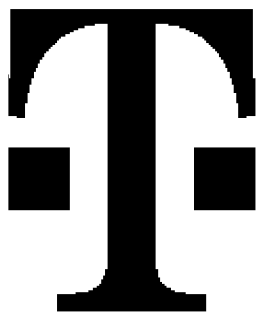
19 Závěrečná ustanovení

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.

Příloha smlouvy

Popis služby Profesionální internet

(aktualizované znění k datu podpisu smlouvy)



Popis služby

Profesionální internet

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

Platnost dokumentu od: 15. 4. 2024

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 užijí zejména ustanovení aktuálních Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „VPST“), Obchodních podmínek pro Pevné služby elektronických komunikací, Podmínek pro zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníka a dalších podmínek Smluvním partnerem využívaných služeb a nabídek Poskytovatele uveřejněných na stránce www.t-mobile.cz, 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.



1 Charakteristika služby

Služba Profesionální internet je určena pro připojení centrál či velkých poboček nebo speciálních zařízení s vysokými požadavky na dostupnost a přenosovou rychlost. Dostupnost Služby je garantována v rámci SLA až na úroveň 99,99 % a na Službě se neuplatňuje agregace. Služba je poskytována na symetrických nebo asymetrických rychlostních profilech.

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. Služba Profesionální internet garantuje dostupnost Služby, propustnost páteřních kapacit a tras k rozhraním s poskytovateli národního a mezinárodního internetového připojení.

Služba Profesionální internet je komplexní služba pod dohledem poskytovatele v celé síti a po celé trase přístupové linky až po rozhraní Ethernet na CPE. Kromě zajištění samotného provozu, provozního dohledu a servisu Služba zahrnuje také průzkumné, projektové a instalační práce související se zřízením Služby.

2 Parametry služby

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.

2.1 Datová infrastruktura Poskytovatele

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 topologiích, které zaručují maximální funkčnost a 100% zálohu sítě.

Mezinárodní telekomunikační síť poskytovatele je založena na vysokokapacitní DWDM transportní síti s kruhovou topologií. V jednotlivých významných regionálních centrech je pak na transportní síť napojena vlastní přístupová síť zabezpečující přístupové linky k jednotlivým účastníkům.

Pro internetový provoz je klíčová mezinárodní zálohovaná páteřní IP síť a redundantní konektivita do neutrálního propojovacího uzlu NIX.CZ a SIX.SK. Mezinárodní konektivita IP sítě Poskytovatele je zajištěna přímým propojením na T1 upstream poskytovatele TELIA a DTAG. Poskytovatel rovněž zajišťuje přímé propojení do sítí GOOGLE, MICROSOFT, VODAFONE CZ a AKAMAI.

2.2 Rozhraní Služby

Služba Profesionální internet dodávaná s koncovým zařízením typu směrovač je poskytována na rozhraních typu Gigabit Ethernet, nebo TenGigabit Ethernet.

2.3 Rychlost přípojky

Rychlost přípojky je vztažena ke 3. vrstvě OSI modelu (Network Layer). Rychlost reálně dosahovaná na úrovni vyšších vrstev OSI modelu je nižší o režijní provoz vyšších vrstev.

2.4 Kapacita přípojky

Kapacita přípojky udává, jakou maximální rychlostí je možné data přes datovou přípojku přenášet.

2.5 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.

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 úroveň SLA je pro jednotlivou Službu Profesionální internet stanoven v příslušné Specifikaci služby Profesionální internet uzavřené mezi poskytovatelem a Smluvním partnerem.

4 Doplnkové Služby

4.1 Back-up

Dostupnost Služby Profesionální internet lze zvýšit zálohováním primární přípojky. Poskytovatel rozlišuje plnohodnotný a neplnohodnotný back-up.

4.1.1 Plnohodnotný back-up

Cílem této back-up varianty je zajistit maximální dostupnost datového připojení s tím, že pokud dojde k výpadku primární linky, bude back-up schopen pokrýt požadavky Smluvního partnera na datové připojení bez významného omezení.

Za plnohodnotný back-up Poskytovatel považuje případy, kdy kapacita back-up linky dosahuje **minimálně 100 % kapacity primární linky**.

Technologicky volí Poskytovatel pro realizaci plnohodnotného back-upu variantu, která umožní se kapacitně maximálně přiblížit kapacitě primární linky.

V případě plnohodnotného back-upu je Poskytovatel schopen zohlednit:

- požadavek na nezávislost primární a záložní linky s cílem minimalizovat pravděpodobnost, že v důsledku poruchy dojde k současnému přerušení primární i back-up linky.
- požadavek na redundanci na úrovni koncového zařízení (duální CPE) s cílem minimalizovat pravděpodobnost výpadku v důsledku poruchy koncového zařízení.

Pozn.: jedná se o požadavky typické pro připojení do centrálních lokalit, nebo datových center, kde jsou zpravidla požadavky na dostupnost datového připojení nejvyšší.

4.1.2 Neplnohodnotný back-up

Jedná se o back-up variantu, u které má záložní připojení proti primárnímu výrazně nižší propustnost a v případě výpadku primárního připojení hrozí riziko zahlcení záložního připojení. V takovém případě se může Služba uživatelům jevit jako nefunkční.

Za neplnohodnotný back-up Poskytovatel považuje případy, kdy kapacita back-up linky nedosahuje 50 % kapacity primární linky, přičemž za minimální doporučenou kapacitu považuje **20 % kapacity primární linky**.

Nasazení neplnohodnotného back-upu Poskytovatel vnímá jako variantu řešení v případech, kdy:

- v dané lokalitě není možné kapacitu back-upu zajistit technologicky.
- Smluvní partner vědomě akceptuje rizika, která s použitím neplnohodnotné zálohy souvisí a spokojí se s nižším SLA. Garantovat lze SLA max. 99,5 %.

4.1.3 Specifika pro LTE back-up

Technologie LTE je pro případ plnohodnotného back-upu volbou naprosto limitní a použitelná pouze pro přípojky do 100 Mbit/s a to za předpokladu, že v dané lokalitě není možné postavit back-up na jiné technologii.

Pro případ neplnohodnotného back-upu je možné LTE technologii použít i pro vyšší rychlosti než 100 Mbit/s. Nasazení LTE technologie však Poskytovatel v těchto případech považuje za výrazně rizikové a jeho smysl vnímá spíše na úrovni dočasného řešení.



4.2 Provozní dohled

4.2.1 Provozní statistiky

Provozní statistiky jsou volitelnou doplňkovou službou umožňující sledovat provozní využití Služby.

Údaje a informace poskytované touto doplňkovou službou jsou pouze informativní a nemohou sloužit jako podklad pro výpočet sankce za nedodržení SLA.

4.2.2 Proaktivní dohled

Poskytovatel do 15 minut od zjištění výpadku Služby (100% ztrátovost paketů, zjištěná interními monitorovacími nástroji Poskytovatele) zahájí proaktivně proces odstraňování poruchy.

Proces odstraňování poruchy obsahuje i kontaktování kontaktní osoby na straně Smluvního partnera. Proaktivní dohled funguje nativně v režimu 24x7. V případě, že si kontaktní osoba Smluvního partnera nepřeje být kontaktována v režimu 24x7, uvede do Specifikace Služby omezenou dostupnost (např. pouze pracovní dny 8-18 hod.).

4.3 IP adresy

4.3.1 Rozsah veřejných IPv4 adres

Počet veřejných IPv4 adres, které lze ke Službě poskytnout, závisí na kapacitě přípojky. IPv4 adresy jsou ke službě poskytovány ve formě balíčků Standard, Extra, nebo Premium. Ke každé Službě je možno přiřadit jeden z balíčků veřejných IPv4 adres. Balíčky není možné vzájemně kombinovat.

Balíčky veřejných IPv4 adres jsou zpoplatněny pravidelnou měsíční cenou dle Ceníku služby.

Počty veřejných IPv4 adres poskytovaných v rámci jednotlivých balíčků zachycuje tabulka níže.

Kapacita přípojky		Standard			Extra			Premium		
		Počet IPv4	Síťová maska	Počet adres v bloku	Počet IPv4	Síťová maska	Počet adres v bloku	Počet IPv4	Síťová maska	Počet adres v bloku
nad	do (včetně)									

Ve sloupci „Počet IPv4“ jsou uvedeny počty reálně využitelných veřejných IPv4 adres. Ve sloupci „Síťová maska“ je uvedena hodnota síťové masky, která definuje velikost přiděleného adresního bloku (viz sloupec „Počet adres v bloku“). 3 IPv4 adresy z každého přiděleného adresního bloku jsou použity pro konfiguraci služby.

Příklad: Pro přípojku s kapacitou 800 Mbit/s je požadováno poskytnutí 40 reálně využitelných veřejných IPv4 adres. Požadovaný počet IPv4 adres zajistí balíček Premium, který disponuje počtem 61 reálně využitelných IPv4 adres. V rámci tohoto balíčku je vyhrazen adresní blok se síťovou maskou /26, který disponuje celkovým počtem 64 IPv4 adres (z toho 3 jsou využity pro konfiguraci služby).

4.3.2 Rozsah IPv6 adres

Zatímco ve světě IPv4 jsou adresy přidělovány v blocích 4 až 256 adres, ve světě IPv6 se přidělují zásadně celé souvislé bloky adres, přičemž jeden blok disponuje celkem 2^{64} adres. Poskytovatel poskytuje Smluvnímu partnerovi standardně 256 bloků adres, tj. celkem 2^{72} adres (prefix /56). V případě, že je Smluvním partnerem např. menší ISP, který požaduje větší rozsah IPv6 bloků, je mu možné přidělit rozšířený rozsah 65 536 bloků adres, tj. celkem 2^{80} adres (prefix /48).

Profesionální internet – Popis služby

Platnost dokumentu od: 15. 4. 2024

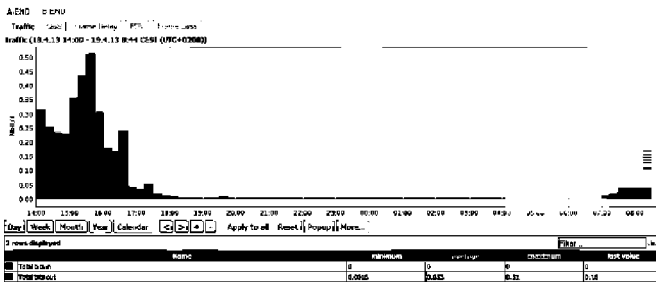


4.4 95% percentil

95% percentil je doplňková Služba určená všem, kdo potřebují nárazově navýšovat kapacitu svého připojení a současně optimalizovat své náklady na telekomunikační Služby. Tato doplňková služba je vhodná v případech, kdy je datová přípojka v rámci své maximální kapacity využívána jen po přechodnou dobu (např. konferenční nebo školicí centra).



95% percentil umožňuje využití nadlimitní kapacity, přičemž lze dosáhnout až trojnásobného navýšení základní kapacity Služby



Spolu s doplňkovou službou 95% percentil je automaticky zřízena také doplňková služba Provozní statistiky, jejíž výstupem je souhrnný report obsahující hodnoty základní a maximální kapacity Služby a hodnotu 95. percentilu.

4.4.1 Výpočet poplatku za využití 95% percentilu

Základními parametry 95% percentilu jsou:

- Maximální kapacita, kterou Smluvní partner bude moci využívat
- Jednotková cena 1 Mbit/s nadlimitní využití kapacity (zpravidla dvojnásobek ceny za 1 Mbit/s základní kapacity Služby).

Oba parametry jsou uvedeny ve Specifikaci služby.

Poskytovatel v rámci doplňkové služby 95% percentil v pravidelných pětiminutových intervalech odečítá vzorky průměrné přenosové kapacity Služby. Ze všech vzorků získaných v rámci zúčtovacího období Poskytovatel odstraní 5 % vzorků s nejvyšší hodnotou a ze zbytku vzorků určí maximální hodnotu. Tato hodnota (95. percentil) je následně použita pro výpočet poplatku za využití doplňkové služby 95% percentil.

Hodnota nadlimitní využití kapacity se stanoví jako rozdíl hodnoty 95. percentilu a hodnoty základní kapacity Služby.

Příklad výpočtu:

Základní kapacita Služby je 100 Mbit/s. Sjednaná nadlimitní kapacita je 300 Mbit/s. V rámci výše popsaného postupu Poskytovatel stanovil na konci zúčtovacího období hodnotu 95. percentilu na 180 Mbit/s.

Nadlimitní využitá kapacita = $180 - 100 = 80$ Mbit/s

Poplatek za 95% percentil = $80 \times$ cena za 1 Mbit/s nadlimitní využití kapacity

4.4.2 Omezení 95% percentilu

95% percentil je dostupný jen pro vybrané přístupové technologie a pouze pro přípojky realizované v České republice, přičemž detaily řešení jsou Smluvnímu partnerovi poskytnuty vždy na vyžádání.



5 Povinnosti Smluvního partnera

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

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

6 Oprávnění poskytovatele

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

7 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 takovouto součinnost neposkytne, není Poskytovatel v prodlení s plněním svých povinností (zejm. není v prodlení se zřízením, změnou, či poskytováním Služby ani odstraněním poruchy, vady, či výpadku Služby).

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

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

Specifikaci služby lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou.

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

8 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.

9 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.

10 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.

11 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 [redacted] 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 přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby. V případě, že se bude jednat o neodstranitelnou závadu, je Smluvní partner oprávněn od Smlouvy odstoupit.

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

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

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

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

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



12 Sledování úrovně spotřeby

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

13 Tísňová volání

Charakter Služby neumožňuje přístup k tísňovému volání.

14 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.

15 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 nedoslyšavý pohodlně sledovat odpovědi prodejce na displeji tabletu.

16 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.

17 Účastnický seznam

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

18 Bezpečné využívání Internetové služby

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19 Opatření řízení provozu

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

- plnění povinností stanovených právními předpisy či správními či soudními rozhodnutími týkajícími se omezování poskytovaných služeb;
- zachování integrity a bezpečnosti sítě Poskytovatele, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a Koncových zařízení koncových uživatelů, může Poskytovatel uplatňovat dočasná opatření spočívající v blokování IP adres a jejich rozsahů, blokování síťových portů, protokolů a doménových jmen, dále pak aktualizaci firmware a řízení konfigurace Koncových zařízení, které má Poskytovatel ve své správě, jsou-li tyto známým zdrojem nebo cílem útoků a nebo představují hrozbu pro bezpečnost a integritu sítě;
- zabránění hrozícímu přetížení sítě nebo zmírnění účinků výjimečného přetížení sítě může dojít k dočasnému plošnému omezení datových toků všech Koncových uživatelů. Opatření dle předchozí věty je aplikováno rovnocenně na všechny kategorie datového provozu všech Koncových uživatelů za účelem příslušného snížení celkového datového toku sítě.

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

20 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 omezujícími rychlost připojení jsou zejména:

- sjednaná přenosová rychlost či typ služby,
- kvalita a délka přístupového vedení,
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu Uživatele,
- použitý typ připojeného Koncového telekomunikačního zařízení Uživatele,
- sdílení kapacity přístupové sítě více Uživateli, a to až do výše maximálního poměru stanoveného Poskytovatelem (tzv. agregace)
- sdílení kapacity přístupového vedení, například současným připojením více počítačů, nebo aktivní provoz jedné služby, který využívá dostupnou rychlost připojení, a to na straně Uživatele,
- úroveň pokrytí signálem (úroveň pokrytí pro službu je uvedena na orientační mapě na www.t-mobile.cz),
- 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.

21 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.

22 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.

23 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.

Profesionální internet – Popis služby

Platnost dokumentu od: 15. 4. 2024



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.

24 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.

Příloha smlouvy

Zadávací dokumentace včetně všech dodatečných informací k Zakázce


Kompletní zadávací dokumentace včetně všech dodatečných informací k veřejné zakázce „Datové služby poskytované v pevném místě pro roky 2024-2026“ je uložena na webové stránce Tender arena na profilu zadavatele :

VZ0185675: Datové služby poskytované v pevném místě pro roky 2024-2026

Dokument „Datové služby poskytované v pevném místě pro roky 2024-2026“ je přiložen na následujících stranách.

Úřední název zadavatele: **Krajská hygienická stanice Ústeckého kraje se sídlem v Ústí nad Labem**
 Sídlo: **Moskevská 1531/15, 40001 Ústí nad Labem**
 IČ: **71009183**
 Interní číslo zadavatele: **KHSUL 14232/2024**

Identifikace veřejné zakázky

Název veřejné zakázky: Datové služby poskytované v pevném místě pro roky 2024-2026
 ID veřejné zakázky: 
 Druh veřejné zakázky: Veřejná zakázka na služby
 Typ veřejné zakázky: Veřejná zakázka malého rozsahu
 Druh zadávacího řízení: Otevřená výzva

Na zadání veřejné zakázky se vztahuje výjimka ze zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“)

Odůvodnění výjimky:

Ustanovení: § 31 ZZVZ

Odůvodnění: Veřejná zakázka malého rozsahu. Při jejím zadávání je však zadavatel povinen dodržet zásady podle § 6 ZZVZ.

Další specifikace položek zakázky

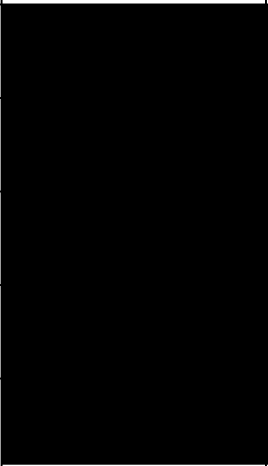
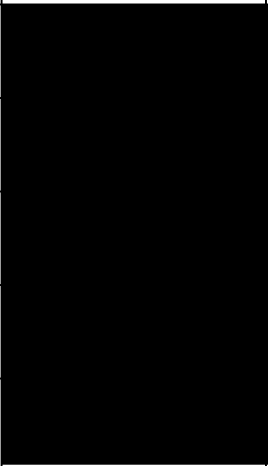
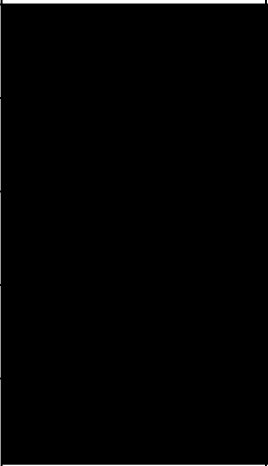
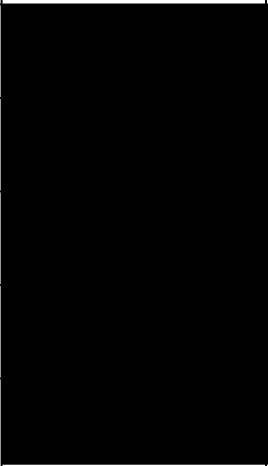
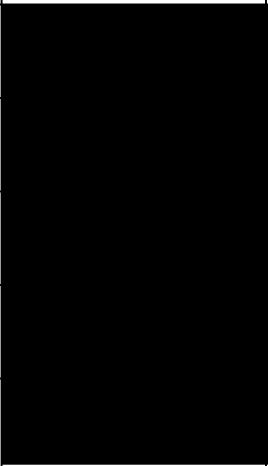
Předmětem veřejné zakázky je zabezpečení služeb přístupu k síti internet a dalších doplňkových služeb.

Zadavatel připouští, aby přípojná vedení byla zřízena těmito technologiemi:

- optickým vláknem,
- metalickým vedením,
- bezdrátovým (rádiovým) spojem, přičemž dodavatel smí použít pouze licencovaná frekvenční pásma.

Zadavatel preferuje přípojky realizované prostřednictvím optických nebo metalických kabelů uložených v zemi. V případě realizace přípojky bezdrátovým (rádiovým) spojem použitím bezdrátové technologie v licencovaném pásmu bude dodavatel po realizaci spoje povinen na vyžádání doložit přidělení frekvenčního pásma pro danou lokalitu.

Uchazeč zabezpečí zřízení datových služeb pro přístup k síti internet pro následující lokality

Územní pracoviště	Minimální požadovaná konektivita	ukončovací zařízení služby dodávané uchazečem s minimálními parametry rozhraní	Minimální počet veřejných IP adres
Ústí nad Labem Moskevská 1531/15 400 01 Ústí nad Labem		LAN: 4x Ethernet 10/100BaseT, RJ45	4x
Děčín Březinova 444/3 406 83 Děčín		LAN: 4x Ethernet 10/100BaseT, RJ45	4x
Chomutov Kochova 1185 430 01 Chomutov		LAN: 4x Ethernet 10/100BaseT, RJ45	4x
Litoměřice Mírové náměstí 162/35 412 46 Litoměřice		LAN: 4x Ethernet 10/100BaseT, RJ45	4x
Louny Poděbradova 749 440 01 Louny		LAN: 4x Ethernet 10/100BaseT, RJ45	4x

Most J.E. Purkyně 270/5 434 64 Most		LAN: 4x Ethernet 10/100BaseT, RJ45	4x
Teplice Jiřího Wolkera 1342/4 415 01 Teplice		LAN: 4x Ethernet 10/100BaseT, RJ45	4x

Parametry datových služeb

- garantovaná linka o rychlosti připojení uvedené v tabulce dle jednotlivých lokalit, synchronní;
- linka bez FUP, či jiných omezení datového provozu;
- na pracovišti Moskevská 1531/15, Ústí nad Labem je požadováno záložní připojení s automatickým přepnutím v případě výpadku konektivity 200 Mbps, toto záložní připojení musí splňovat minimální garantovanou rychlost 25/15 Mbps bez omezení objemu dat;
- v případě bezdrátového spojení pojitko pouze v licencovaném pásmu;
- cena pronájmu spoje je již zakalkulována v ceně internetové linky;
- zřizovací náklady maximálně do [REDACTED];
- 4x veřejná IP adresa je již zakalkulována v ceně internetové linky;
- cena pronájmu ukončovacího zařízení služby s rozhraním pro LAN: min. 4x Ethernet 10/100BaseT, RJ45 je již zakalkulována v ceně internetové linky;
- dohled linky ze strany dodavatele;
- dostupnost základních služeb – v procentech vyjádřený poměr času, kdy jsou základní služby během měsíce plně k dispozici, k celkovému časovému fondu za měsíc na jednu přípojku $\geq 99,0\%$
- doba odezvy – čas od okamžiku nahlášení závady do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně zadavatele podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění ≤ 4 hodiny
- doba obnovení služby – čas potřebný k odstranění jedné poruchy (závady) od okamžiku jejího nahlášení ≤ 24 hodin
- služby budou splňovat technické standardy ICT veřejné správy ČR (IPv6, DNSSEC atd.) dle platné legislativy

Zákaznická podpora

Poskytování nepřetržité zákaznické podpory (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) s určením konkrétní kontaktní osoby/osob pro pracovníky zadavatele.

Zkušební provoz

Požadavek na bezplatný zkušební provoz minimálně od 23. 05. 2024.

Zadavatel si vyhrazuje právo v souvislosti s organizačními změnami bez sankcí ukončit službu na libovolné lokalitě na základě 1 měsíční výpovědi.

Příloha smlouvy

Nabídka dle zadávací dokumentace

*Nabídka k veřejné zakázce „Datové služby poskytované v pevném místě pro roky 2024-2026“ je uložena na webových stránkách elektronického nástroje Tender arena na profilu zadavatele pod názvem zakázky:
"VZ0185675: Datové služby poskytované v pevném místě pro roky 2024-2026 "*

Příloha smlouvy

Nabídková cena ve struktuře dle zadávací dokumentace

Stanovení nabídkové ceny zakázky

Veškeré ceny jsou uváděny v Kč bez DPH !!!

Datové služby poskytované v pevném místě pro roky 2024-2026

Připojení k síti internet

Jednorázové zřizovací poplatky

Identifikace lokality	Adresa	Rychlost	SLA	Jednotek	Jednotková cena	Celkem cena ²⁾
Ústí nad Labem	Moskevská 1531/15, 400 01 Ústí nad Labem	200 Mbit/s symetrická + záloha při výpadku	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod			
Děčín	Březinova 444/3, 406 83 Děčín	20 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod			
Chomutov	Kochova 1185, 430 01 Chomutov	20 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod			
Litoměřice	Mírové náměstí 162/35, 412 46 Litoměřice	20 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod			
Louny	Poděbradova 749, 440 01 Louny	20 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod			
Most	J.E. Purkyně 270/5, 434 64 Most	20 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod			
Teplice	Jirího Wolkeru 1342/4, 415 01 Teplice	20 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod			

Pravidelné měsíční poplatky

Identifikace lokality	Adresa	Rychlost	SLA	Jednotek	Doba trvání smlouvy (v měsících)	Jednotková cena	Celkem cena ²⁾
Ústí nad Labem	Moskevská 1531/15, 400 01 Ústí nad Labem	200 Mbit/s symetrická + záloha při výpadku	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod				
Děčín	Březinova 444/3, 406 83 Děčín	20 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod				
Chomutov	Kochova 1185, 430 01 Chomutov	20 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod				
Litoměřice	Mírové náměstí 162/35, 412 46 Litoměřice	20 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod				
Louny	Poděbradova 749, 440 01 Louny	20 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod				
Most	J.E. Purkyně 270/5, 434 64 Most	20 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod				
Teplice	Jirího Wolkeru 1342/4, 415 01 Teplice	20 Mbit/s symetrická	99,0%, Response 4 hod., Repair 24 hod				

Další služby**Jednorázové zřizovací poplatky**

Identifikace lokality	Adresa	Služba	SLA	Jednotek		Jednotková cena	Celkem cena ²⁾

Pravidelné měsíční poplatky

Identifikace lokality	Adresa	Služba	SLA	Jednotek	Doba trvání smlouvy (v měsících)	Jednotková cena	Celkem cena ²⁾

Náklady jinde neuvedené ¹⁾**Jednorázové zřizovací poplatky**

Identifikace lokality	Adresa			Jednotek		Jednotková cena	Celkem cena ²⁾

Pravidelné měsíční poplatky

Identifikace lokality	Adresa			Jednotek	Jednotek po dobu trvání smlouvy	Jednotková cena	Celkem cena ²⁾

Celkem nabídková cena zakázky v Kč bez DPH**441 120,00**

1) v případě potřeby doplňte potřebný počet řádků a upravte počty jednotek

2) uchazeč do sloupce cena celkem uvede celkovou částku bez DPH za celé období trvání smlouvy (24 měsíců) za položku v daném řádku.

Příloha smlouvy

Obchodní podmínky Smlouvy o Firemním řešení

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 Závazce.
- 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:

- a) TMCZ poskytne Smluvnímu partnerovi přihlašovací jméno a heslo k webovému portálu.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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. napačením) 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:
- podpory či umožnění jakékoli nelegální činnosti nebo zapojení se do takových činností, včetně umožnění jejich přenosu;
 - komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických nebo autorských práv;
 - narušení bezpečnosti Systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
 - neoprávněného užívání dat, Systémů a sítě nebo neoprávněného zkoušení, zkoumání či testování zranitelnosti Systémů nebo sítí;
 - porušování bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka Systému nebo sítě;
 - zasahování do služeb poskytovaných jiným Smluvním partnerům, zasahování do hostitelských Systémů nebo sítí (např. formou přetížení nebo zahlcení daty – mailbombing – či formou svévolných pokusů přetížit systém) a jiného zasahování s nekalým úmyslem;
 - 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;
 - uskutečňování zlomyslných nebo obtěžujících volání;
 - 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;
 - šíření nelegálního obsahu, zejména informací obsahujících násilí v jakékoli podobě a jiných informací v rozporu s dobrými mravy;
 - užívání nezákonně pořízeného či licencovaného softwaru;
 - zasílání nevyžádaných informací (SPAM);
 - užívání Služby způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server/službu, kterým by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva, např. útokem na jiné servery/služby a další zařízení (DoS);
- n) šíření virů, wormů, trojanů a provádění činnosti obecně známé jako spoofing IP či ARP adres;
- o) provozování veřejného softwaru pro sdílení dat typu P2P nebo sdílení dat v rámci P2P sítí.
- 6.6** Smluvní partner je povinen využívat Služby jen způsobem dohodnutým ve Smlouvě a pouze prostřednictvím Zařízení schváleným a homologovaným pro provoz v lokalitě poskytování Služby a dbát na to, aby na Zařízení TMCZ nevznikla škoda. Smluvní partner odpovídá za újmu, která vznikne TMCZ nebo třetím osobám v důsledku použití Zařízení, která Smluvní partner připojil k Zařízením TMCZ.
- 6.7** Smluvní partner bude chránit své autentizační klíče a bezpečností přístupové kódy, které obdržel od TMCZ. Činnosti prováděné s využitím kódů Smluvního partnera budou považovány za činnosti prováděné Smluvním partnerem nebo jeho pověřeným správcem, za které je rovněž Smluvní partner plně odpovědný.
- 6.8** Smluvní partner je povinen oznamovat s předstihem TMCZ změny identifikačních a fakturačních údajů.
- 6.9** Smluvní partner je povinen nerušit po dobu trvání Služby účastnictví, dle kterého je Smluvnímu partnerovi poskytována jiným poskytovatelem telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní Služby ze strany TMCZ. Smluvní partner je dále povinen neměnit po dobu trvání Služby bez souhlasu TMCZ podmínky účastnictví, za kterých je Smluvnímu partnerovi poskytována jiným poskytovatelem telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování Služby ze strany TMCZ. Souhlas TMCZ se změnou podmínek účastnictví může být Smluvnímu partnerovi poskytnut pouze v případě, že bude prokazatelně TMCZ doloženo, že Služby poskytované TMCZ dle Smlouvy budou i po takové změně podmínek účastnictví moci být nadále poskytovány Smluvnímu partnerovi ze strany TMCZ za stejných dohodnutých parametrů (tzn., že nedojde ke zrušení Služby nebo změně parametrů Služby).
- 6.10** Smluvní partner je povinen před zřízením Služby ve vztahu ke všem Zařízením, která dostává v rámci Služby do užívání od TMCZ (resp. jeho subdodavatele), mít uzavřenu takovou smlouvu o pojištění, která v případě vzniku škody na Zařízení bude takové škody krytí vůči TMCZ, a udržovat takovou smlouvu v účinnosti po celou dobu užívání Zařízení Smluvním partnerem.
- 6.11** TMCZ je oprávněn v případě podezření týkajícího se porušení jakékoliv povinnosti Smluvního partnera stanovené ve Smluvních dokumentech, provozních řádech nebo v právních předpisech provést kontrolu dat na serveru, kontrolu softwaru, resp. kontrolu užívání Služby ze strany

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

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

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

7. Platební podmínky

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

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

domáhat se nároku na náhradu újmy.

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

7.4 TMCZ běžně provádí vyúčtování cen tímto způsobem:

- a) jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění Smluvním partnerem v prvním následném vyúčtování;
- b) pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- c) ceny za provoz a Minimální ceny za provoz jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- d) 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 (pět) pracovních dnů po instalaci je TMCZ povinen provést po sobě úklid v místě instalace. Zařízení nebo Systémy Smluvní partner po sestavení od TMCZ protokolárně převezme formou podpisu předávacího protokolu.
- 8.9** Smluvní partner není oprávněn až do ukončení poskytování Služeb jakkoli zasahovat do Zařízení TMCZ nad rámec běžného užívání. Smluvní partner je povinen Zařízení TMCZ užívat k účelu, který je v souladu s právními předpisy a Smlouvou. Smluvní partner bez osobní účasti nebo písemného souhlasu TMCZ nesmí měnit nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Zařízení oproti stavu při zřízení Služby, přičemž u programovatelných Zařízení platí totéž pro změny sjednaných výkonových parametrů Zařízení a uživatelských dat. Smluvní partner není oprávněn zasahovat do propojení Systému.
- 8.10** Smluvní partner je povinen zajistit přístup TMCZ do budov a prostor, a to za účelem obsluhy a údržby zde umístěných Zařízení TMCZ, Smluvního partnera či třetích stran, které byly v rámci Smlouvy převzaty ze strany TMCZ do správy nebo jejichž prostřednictvím jsou poskytovány Služby. Pokud nebude přístup pro TMCZ dle předchozí věty zajištěn, neodpovídá po tuto dobu TMCZ za případné omezení či přerušování poskytování Služeb vzniklé v důsledku nezajištění přístupu.
- 8.11** TMCZ je oprávněn i bez souhlasu Smluvního partnera a bez jeho vyrozumění změnit konfiguraci Zařízení určeného pro užívání Služby Smluvním partnerem.
- 8.12** Je-li Smluvnímu partnerovi poskytnuto do užívání Zařízení TMCZ, pak provádění opravy takového Zařízení nebo nejistota ohledně úrovně ochrany před uplatněním práva třetí strany vůči Zařízení TMCZ nebo zánik Zařízení TMCZ (zčásti nebo zcela) nezakládá Smluvnímu partnerovi právo

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

- 8.13** Po ukončení poskytování příslušné Služby je Smluvní partner povinen poskytnout TMCZ součinnost k deinstalaci Zařízení a vrátit TMCZ veškerá poskytnutá Zařízení a jiné věci a rovněž přestat využívat práva, která mu byla od TMCZ poskytnuta za účelem poskytování Služeb. Neposkytnutí součinnosti má za následek zejm. přenesení nebezpečí škody způsobené Zařízením na Smluvního partnera, a to až do doby řádné deinstalace.
- 8.14** Pro vyloučení pochybností se stanoví, že provoz Smluvního partnera realizovaný v rámci Služby, pokud byl na koncový bod Služby či jiné rozhraní Služby předán ze Zařízení, které není pod výlučnou kontrolou TMCZ nebo jeho subdodavatele, se považuje za provoz záměrně generovaný Smluvním partnerem.
- 8.15** Pokud není ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak, TMCZ je oprávněn v případě, že při zřízení a/nebo v průběhu platnosti Specifikace služby dojde k nemožnosti poskytování Služby z důvodu nezajištění potřebného povolení státního orgánu nebo nezajištění souhlasu majitele objektu Smluvním partnerem, je TMCZ oprávněn od Specifikace služby odstoupit a uplatnit vůči Smluvnímu partnerovi nárok na kompenzaci ve výši prokazatelných, marně vynaložených nákladů za zřízení Služby (při ukončení Specifikace služby po zřízení Služby se náklady TMCZ zohlední v poměrné výši, kdy poměr je určen dle doby užívání Služby Smluvním partnerem a sjednané minimální doby užívání Služby). V případě, že v průběhu platnosti Specifikace služby dojde k navýšení nákladů TMCZ na poskytování Služby z důvodu nezajištění potřebného povolení státního orgánu nebo nezajištění souhlasu majitele objektu Smluvním partnerem a/nebo z důvodu nepřiměřených podmínek (zejména nepřiměřeného nájemného) uplatňovaných majitelem objektu vůči TMCZ, je TMCZ oprávněn uplatnit vůči Smluvnímu partnerovi, a to i opakovaně (např. měsíčně), nárok na kompenzaci ve výši navýšených nákladů TMCZ na poskytování Služby. Ujednání tohoto článku Podmínek se neuplatní na Smlouvy sjednané pro plnění veřejné zakázky.
- 9. Odpovědnost smluvních stran, podstatné porušení povinností, ukončení smlouvy**
- 9.1** Není-li stanoveno jinak, pak žádná ze Smluvních stran není odpovědná a není ani v prodlení s plněním svých povinností v případě, že k takovému prodlení došlo v důsledku porušení povinností druhé strany.
- 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, stávková 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 přerušení dle tohoto odstavce není Smluvní partner povinen hradit cenu za Služby, k jejichž přerušení 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 přerušением 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 nenese žádnou odpovědnost za poskytování Služby v případě, že Služba je ovlivněna softwarem instalovaným (užívaným) Smluvním partnerem, popř. instalovaným (užívaným) třetí osobou, které Smluvní partner umožnil takový software nainstalovat nebo užívat. V případě, že Smluvní partner neodstraní problém

softwaru nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení požadavku TMCZ na odstranění či změnu softwaru uživatelského (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 software využívat.

12.9 Smluvní partner je oprávněn v rámci Služby užívat pouze legálně nabytý software. Smluvní partner je povinen užívat software v souladu s licenčními podmínkami (užívacími právy) vztahujícími se k danému softwaru. Smluvní partner nese odpovědnost za veškeré aplikace – software běžící v rámci Služby včetně datových přenosů. Smluvní partner se zavazuje uhradit TMCZ veškerou újmu, a to i nemajetkovou, vzniklou TMCZ v důsledku porušení podmínek licence ze strany Smluvního partnera, a to v plné výši.

12.10 TMCZ je oprávněn kdykoli opravit, odstranit, změnit či

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

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

13. Nákup zařízení

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

- a) cena je stanovena v příslušném Ceníku;
- b) místo dodání je místo, ve kterém má být zřízena, změněna a poskytována Služba, ke které je Zařízení dodáváno;
- c) lhůta pro dodání Zařízení je totožná se lhůtou pro zřízení nebo změnu Služby, ke které je Zařízení dodáváno;
- d) 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;
- e) vlastnictví Zařízení přechází na Smluvního partnera až úplným uhrazením sjednané ceny za příslušné Zařízení ve prospěch TMCZ;
- f) nebezpečí škody na Zařízení přechází na Smluvního partnera okamžikem jeho převzetí Smluvním partnerem.

13.2 Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupí 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) [REDACTED] 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.: [REDACTED]

- 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 zvláště pro každou Účastnickou smlouvu, není-li v návrhu Účastnické smlouvy, případně ve VPST stanoveno jinak. Smluvní strany si sjednaly, že Účastnické smlouvy nebo jejich změny sjednané elektronickou formou dle tohoto odstavce jsou písemným jednáním.
- 14.3** Ve vztahu k Účastnickým smlouvám se smluvní strany dohodly, že poruší-li Smluvní partner smluvní povinnosti, na jejichž základě dojde k ukončení Účastnické smlouvy před uplynutím sjednané doby určité, uhradí Smluvní partner TMCZ smluvní pokutu ve výši zbývajících měsíčních paušálů (bez aplikace slev dle Smlouvy, tj. dle standardní ceny uvedené v Ceníku služeb) za období do konce sjednané doby určité trvání příslušné Účastnické smlouvy. TMCZ a Smluvní partner si dále sjednávají smluvní pokuty za prodlení s úhradou vyúčtování v souladu s VPST nebo Ceníkem služeb.
- 14.4** Podmínky a rozsah poskytování Účastnických služeb vč. zvoleného tarifu si Smluvní strany dohodnou vždy v konkrétní Účastnické smlouvě. Každá Účastnická smlouva, která se uzavírá v rámci Smlouvy, obsahuje odkaz na Smlouvu a její číslo.
- 14.5** Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z Účastnických smluv, neupravené Smlouvou, se řídí ustanoveními obsaženými v příslušných obchodních podmínkách aktivované Účastnické služby či tarifu a ve VPST, vždy v platném znění. Zánik Smlouvy nebo statusu Oprávněné osoby nemá vliv na platnost a účinnost Účastnických smluv uzavřených na základě Smlouvy. Účastnické služby se po zániku Smlouvy budou řídit ustanoveními Účastnické smlouvy, obchodními podmínkami aktivovaných Účastnických služeb a VPST (v uvedeném pořadí priority). Sjednaná doba trvání Účastnické smlouvy je tedy nezávislá na trvání Smlouvy, pokud se Smluvní strany výslovně nedohodly jinak. V případě rozporu Účastnické smlouvy a Smlouvy mají přednost ujednání v Účastnické smlouvě.
- 14.6** Pokud se v Účastnické smlouvě nebo v jiném dokumentu, který je přílohou Smlouvy nebo Účastnické smlouvy, hovoří o Rámcové smlouvě, rozumí se tím Smlouva.
- 14.7** Instalace a provozování Zařízení vztahující se k Účastnické službě a aktivace Účastnických služeb se řídí obchodními podmínkami dané Účastnické služby, které mají přednost před ujednáními o zřízení Služeb dle Smlouvy a těchto Podmínek Firemního řešení.
- 14.8** Smluvní strany se dohodly, že pokud TMCZ ukončí poskytování Účastnické služby (tarifu), která bude dle obchodních podmínek nahrazena jinou Službou (tarifem), u které TMCZ poskytne v podstatných ohledech stejné či lepší podmínky a stejnou či nižší cenu jednotlivých komponent dané Služby (jako měl Smluvní partner u původní Účastnické služby při zohlednění slev sjednaných ve Smlouvě), TMCZ je oprávněn nahradit původní Účastnickou službu takovou novou Službou. Takto provedená změna nevyžaduje uzavření písemného dodatku, pokud o ukončení Účastnické služby a jejím nahrazení novou Službou bude TMCZ Smluvního partnera informovat nejméně 30 dní předem.

- 15. Zvláštní ujednání pro pevné hlasové služby**
- 15.1** Při přenesení čísel vázaných na pobočkovou ústřednu lze přenášet jak ucelený číselný rozsah, tak jednotlivá čísla / číselné řady. Číselný rozsah tvoří jedna nebo více posloupností po sobě jdoucích čísel o délce mocnin deseti začínající odpovídajícím počtem nul a končící odpovídajícím počtem devítek, zatímco číselná řada je množina po sobě jdoucích čísel, která není číselným rozsahem. S číselným rozsahem je možné zacházet pouze jako s celkem, není možné z něho vybírat a přenášet jen některá čísla a je rezervován po celou dobu trvání Smlouvy, zatímco číselná řada se rozpadá na jednotlivá čísla, která lze samostatně přenášet i v průběhu trvání Smlouvy.
- 15.2** V případě, že Smluvní partner využívá v rámci své vnitřní telefonní sítě více pevných číselných řad, je povinen přidělovat telefonní čísla v rámci směrového znaku, který dle národního číslovacího plánu odpovídá umístění koncového zařízení v příslušném kraji. V opačném případě dojde k nesprávnému směrování tísňových volání do jiného regionu.
- 15.3** Smluvní partner je povinen veškerá odchozí volání realizovat se správnou a Smluvnímu partnerovi odpovídající identifikací volacího znaku, pomocí kterého TMCZ zajistí rozúčtování takového volání do příslušných fakturačních skupin.
- 15.4** Pokud si Smluvní partner aktivoval službu zamezení zobrazení volajícího pro pevné hlasové volání, nelze u ní uskutečnit zpětné volání přímo volajícím, tj. zejména u volání na tísňové linky není možné zpětně ověřit původní odchozí hovor.
- 15.5** Využívá-li Smluvní partner pevné hlasové služby na bázi VoIP technologie, TMCZ nemůže technicky garantovat funkčnost modemových spojení – jedná se například o elektronické zabezpečovací systémy, elektronické požární systémy, odečty energií, dálkové ovládání strojů či zařízení apod.
- 15.6** Smluvní partner se zavazuje užívat konkrétní Službu výhradně v příslušné lokalitě Smluvního partnera stanovené v příslušné Smlouvě/Specifikaci služby pro danou konkrétní Službu.
- 15.7** TMCZ je oprávněn změnit číslo účastnické stanice z náležitých technických důvodů i bez souhlasu Smluvního partnera, pokud je to nutné k řádnému poskytování Služby, přičemž na tuto změnu bude Smluvní partner předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu.
- 16. Obchodní tajemství, osobní údaje, ochrana dat**
- 16.1** Smluvní strany se dohodly, že veškeré skutečnosti, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a které jsou obsaženy ve Smlouvě, popř. smluvní strany s nimi přijdou do styku při jejím plnění, tvoří předmět obchodního tajemství, a zavazují se je nesdělovat třetím stranám (s výjimkou Oprávněných osob) bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Smluvní partner je povinen zajistit ochranu obchodního tajemství rovněž ze strany Oprávněné osoby.
- 16.2** Pokud byla Smlouva uzavřena za pomoci zprostředkovatele, jehož provize je závislá na objemu Služeb poskytovaných dle Smlouvy, je Smluvní partner povinen zprostředkovateli na jeho žádost (a to i opakovaně) poskytnout údaje o souhrnných částkách vyúčtování Služeb dle této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že k poskytnutí takové informace je oprávněn rovněž TMCZ, k čemuž dává Smluvní partner svým podpisem Smlouvy výslovný souhlas.
- 16.3** Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany obchodního tajemství, pokud TMCZ poskytne v rozsahu nezbytně nutném skutečnosti a informace ve smyslu odst. 16.1 svým akcionářům a společnostem, které jsou členy koncernu společnosti Deutsche Telekom AG, jakožto podnikatelského seskupení (dále jen „koncern“) ve smyslu ustanovení § 79 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech. Smluvní strany tímto rovněž souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany obchodního tajemství, pokud TMCZ poskytne Smluvní dokumenty skutečnosti a informace ve smyslu odst. 16.1 Oprávněné osobě dle Smlouvy pro účely vzniku smluvního vztahu mezi TMCZ a Oprávněnou osobou dle Smlouvy.
- 16.4** Smluvní partner je povinen TMCZ písemně prokazatelně sdělit, že v rámci poskytování Služeb bude na straně TMCZ docházet ke zpracování osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, které Smluvní partner zpracovává jako správce ve smyslu uvedeného zákona. V takovém případě spolu Smluvní strany uzavřou smlouvu o zpracování osobních údajů (resp. odpovídající smlouvu vyžadovanou právními předpisy). Do okamžiku účinnosti takové smlouvy o zpracování osobních údajů nesmí Smluvní partner užívat Službu způsobem, který by měl charakter zpracování osobních údajů na straně TMCZ. V případě porušení tohoto odstavce se bez ohledu na ostatní ustanovení Smlouvy zavazuje Smluvní partner odškodnit TMCZ za veškerou újmu, která by v takovém případě TMCZ vznikla.
- 16.5** TMCZ odpovídá v rámci Služby za ztrátu či poškození dat Smluvního partnera, pouze dojde-li k takové ztrátě či poškození dat v důsledku zavinění ve formě úmyslu či hrubé nedbalosti ze strany TMCZ. Smluvní partner je povinen si provádět pravidelnou zálohu svých dat mimo Službu na vlastní odpovědnost.

- 16.6** TMCZ neodpovídá za obsah přenášených zpráv či dat prostřednictvím Služby.
- 16.7** Smluvní partner souhlasí s uvedením své obchodní firmy jako reference v marketingových materiálech TMCZ včetně tiskových zpráv. Smluvní partner zajistí souhlas všech Oprávněných osob ke dni jejich vstupu do aktuálního Seznamu Oprávněných osob s uvedením jejich obchodní firmy jako reference v marketingových materiálech TMCZ včetně tiskových zpráv.
- 17. Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby**
- 17.1** TMCZ doručí písemnosti na adresu Smluvního partnera naposledy oznámenou TMCZ, a to poštou, kurýrem, elektronickou poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla Smluvním partnerem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.
- 17.2** Za písemné právní jednání TMCZ se považují rovněž úkony učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS či datovou schránkou.
- 17.3** Doručení je účinné i tehdy, když se Smluvní partner na záložní adrese, kterou oznámil TMCZ, nezdržuje.
- 17.4** Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě (zejména fax, elektronická pošta, SMS či MMS), považuje se písemnost za doručenu okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu Smluvního partnera (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax), a není-li takového potvrzení, tak nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na telefonní číslo Smluvního partnera nebo na jeho e-mailovou adresu.
- 17.5** Odepře-li Smluvní partner písemnost přijmout, je doručeno na den, 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.

Příloha smlouvy

Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

Podmínky zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů

Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ (Obecná část Všeobecných podmínek)

1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací **poskytovatele** („Všeobecné podmínky“) upravují práva a povinnosti smluvních stran, **poskytovatele** a **účastníka (uživatele)** při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb **poskytovatelem** a jejich užívání **účastníkem (uživatelé)**. **Poskytovatel** je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací v souladu s příslušným osvědčením vydaným Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.2. **Účastník** bere na vědomí a souhlasí s tím, že prostřednictvím **služeb** mu mohou být poskytovány i další **služby**, kterýchž poskytování je **poskytovatel** oprávněn, např. platební služby, jakož i služby subjektů odlišných od **poskytovatele**, a to za podmínek stanovených v těchto **Všeobecných podmínkách**, popř. v dalších smluvních dokumentech, zejména v **Popisech služby**.
- 1.3. **Všeobecné podmínky** jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a souvisejících služeb, uzavírané mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**.

2. Definice pojmů

- 2.1 Definice pojmů pro účely **Všeobecných podmínek** a dalších navazujících dokumentů (v textu zvýrazněny):
 - 2.1.1 „**Autorizovaný partner**“ je fyzická nebo právnická osoba, se kterou má **poskytovatel** uzavřenu smlouvu o zprostředkování při prodeji nebo zprostředkování prodeje **služeb**.
 - 2.1.2 „**Ceník služeb**“ nebo též „**cenový program**“ je dokument **poskytovatele**, ve kterém jsou k příslušným **službám** uvedeny ceny a podmínky pro stanovení cen **služeb** a případně i ceny se **službami** spojených jiných plnění **poskytovatele** (např. Ceník servisních prací), podmínky pro jejich vyúčtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení a poskytování **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**. Pokud je ve **smlouvě** nebo v jiných smluvních dokumentech uveden pojem **Ceník služeb**, tak se tím pro účely určení výše cen a jejich účtování a placení za zřízení a poskytnuté **veřejně dostupné telefonní služby**, popř. pro určení jiných podmínek týkajících se zřízení a poskytování **veřejně dostupných telefonních služeb**, rozumí obecný **Ceník veřejně dostupné telefonní služby**, Ceník konkrétní **veřejně dostupné telefonní služby** (pokud

existuje) a cenový program sjednaný mezi **poskytovatelem** a **účastníkem** u příslušné veřejně dostupné telefonní služby.

- 2.1.3 „**Kontaktní centrum**“ je specializované pracoviště **poskytovatele**, které přijímá objednávky **služeb**, poskytuje **účastníkovi** technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování **služeb**.
- 2.1.4 „**Kontaktní osoba**“ je osoba určená smluvní stranou. Tato osoba zajišťuje přenos informací týkajících se plnění **smlouvy** mezi oběma smluvními stranami a je oprávněna podepsat „Předávací protokol služby“ a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování **služby**. **Oprávněný zástupce** smluvní strany může písemně určit **kontaktní osoby** a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, jsou za **kontaktní osoby** pokládány druhou smluvní stranou osoby podle zákona (§ 430 zákona č. 89/2012 Sb., nebo § 15 zákona č. 513/1991 Sb., v platném znění). **Kontaktní osobou poskytovatele** je vždy také jednajícím operátor **kontaktního centra** ve službě.
- 2.1.5 „**Lokalita účastníka**“ je prostor **účastníkem** ve **smlouvě** určený pro instalaci elektronického komunikačního zařízení **poskytovatele** uvedením adresy, budovy, podlaží a místností v příslušné **Specifikaci služby**.
- 2.1.6 „**Mobilní služba**“ – *mobilní služby již nejsou poskytovány*
- 2.1.7 „**Mobilní síť**“ – *záměrně vypuštěno*
- 2.1.8 „**Provozovatel mobilní sítě**“ – *záměrně vypuštěno*
- 2.1.9 „**ICT služba**“ nebo „**služba ICT**“ je **poskytovatelem** nabízená služba informační a komunikační technologie, zahrnující veškeré informační technologie používané pro komunikaci a práci s informacemi. Jedná se zejména o technologické prostředí, hardwarové prvky, softwarové vybavení, data a lidské zdroje zajišťující určitou logiku či funkcionalitu komunikační (informační) služby, která má srozumitelnou hodnotu, užitek a výstup pro **účastníka**, a to dle povahy dané **ICT služby**. **ICT služby** se realizují na základě dohodnutých smluvních a technických podmínek a dle povahy dané **ICT služby**.
- 2.1.10 „**Platební služba**“ je služba poskytovaná **poskytovatelem** ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, která umožňuje **účastníkům**, aby prostřednictvím platební služby uzavírali smluvní

vztahy a hradili cenu zboží a služeb smluvních partnerů **poskytovatele** nebo smluvních partnerů jiných poskytovatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; podrobné podmínky poskytování platebních služeb jsou stanoveny v Obchodních podmínkách platebních služeb.

- 2.1.11 „**Oprávněný zástupce**“ je osoba oprávněná jednat za smluvní stranu a podepsat **smlouvu** a **Specifikace služby**. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, musí mít **oprávněný zástupce** smluvní strany k uvedeným činnostem plnou plnou moc nebo pověření. **Oprávněný zástupce**, který jedná za **účastníka**, se prokáže touto plnou mocí nebo pověřením na žádost **poskytovatele**.
- 2.1.12 „**Poskytovatel**“ je společnost T-Mobile Czech Republic a.s., která je oprávněna v souladu s příslušným osvědčením zajišťovat **sítě elektronických komunikací** a poskytovat **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.
- 2.1.13 „**Provozní podmínky**“ jsou platné Provozní podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, které popisují podmínky zřízení, provádění změn, provozu a ukončování **služeb** a závazné procedury, podle nichž postupuje **poskytovatel** při poskytování **služeb** a **účastník** při jejich používání.
- 2.1.14 „**Reklamační řád**“ je platný Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který upravuje postup při uplatňování práv a povinností vyplývajících ze **smlouvy**.
- 2.1.15 „**Služba**“ je **veřejně dostupná služba elektronických komunikací**, **ICT služba** nebo i další služba zřizovaná a poskytovaná **poskytovatelem** na základě **smlouvy** (včetně všech jejích příloh a/nebo dokumentů, na které **smlouva** nebo příslušné přílohy výslovně odkazují) a příslušné **Specifikace služby** sjednané mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**. Pro konkrétní **službu** platí vždy vedle **Specifikace služby** podpůrně i **Popis služby**. Součástí **služby** může být i ve **smlouvě** či ve **Specifikaci služby** dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží podle zákona č. 89/2012 Sb. nebo zákona č. 513/1991 Sb., v jejich platném znění. „**Smlouva**“ je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi **poskytovatelem** a **účastníkem**, nebo též akceptovaná Objednávka **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**, jejichž předmětem je obecně zřízení a/nebo poskytování **služeb** ze strany **poskytovatele účastníkovi** a úhrada příslušných cen za zřízené a/nebo poskytnuté **služby** a dalších finančních závazků vzniklých na základě a/nebo v souladu se **smlouvou** ze strany **účastníka poskytovateli**, resp. plnění dalších povinností smluvními stranami, které

jsou stanoveny ve **smlouvě**, nebo které pro ně vyplývají ze **smlouvy**.

- 2.1.16 „**Specifikace služby**“ je smluvní dokument, který je přílohou **smlouvy**, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby, ceny příslušné **služby** a další stanovené údaje. U vybraných **služeb** jsou takové náležitosti a údaje uvedeny přímo v uzavřené **smlouvě**. V těchto případech je pojem **Specifikace služby** užívaný v těchto **Všeobecných podmínkách** a v dalších dokumentech uvedených v bodu 19.4 těchto **Všeobecných podmínek** shodný s pojmem **smlouva**.
- 2.1.17 „**Veřejná komunikační síť**“ znamená pevnou síť dle definice **zákona č. 127/2005 Sb.**, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována **služba**.
- 2.1.18 „**Účastník**“ je každý, kdo splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito **Všeobecnými podmínkami** a který má s **poskytovatelem** uzavřenu **smlouvu**.
- 2.1.19 „**Uživatel**“ je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá **veřejně dostupnou službu elektronických komunikací**.
- 2.1.20 „**Koncový uživatel**“ je **uživatel**, který nezajišťuje **veřejně komunikační síť** nebo **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.
- 2.1.21 „**Veřejně dostupná telefonní služba**“ je **veřejně dostupná služba elektronických komunikací** dodávaná **poskytovatelem** na základě **smlouvy** a umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu a prostřednictvím **veřejné komunikační sítě**; tato služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné nebo více služeb uvedených v **zákonu č. 127/2005 Sb.**
- 2.1.22 „**Veřejně dostupná služba elektronických komunikací**“ je **služba elektronických komunikací**, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.
- 2.1.23 „**Služba elektronických komunikací**“ je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášených sítěmi a poskytované službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
- 2.1.24 „**Zákon č. 127/2005 Sb.**“ je zákon č. 127/2005 Sb.,

o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) v platném znění.

2.1.25 „Všeobecné podmínky“ jsou tyto platné Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, vydané **poskytovatelem** v souladu se **zákonem č. 127/2005 Sb.** a **zákonem č. 89/2012 Sb.** nebo **zákonem č. 513/1991 Sb.** v jejich platném znění.

3. Platnost a účinnost smlouvy

3.1 Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky **účastníkovým** vyplněním a potvrzením webového formuláře **poskytovatele** a potvrzením takové elektronické objednávky **poskytovatelem** nebo ústně při telefonickém rozhovoru **účastníka** s operátorem **kontaktního centra poskytovatele**, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky **poskytovatele**, s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení **poskytovatele** nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) **poskytovatelem** oprávněna. Způsob (formu) uzavření konkrétní **smlouvy** určuje vždy **poskytovatel**.

3.2 Smlouva a/nebo **Specifikace služby** nabývá platnosti dnem podpisu **oprávněného zástupce poskytovatele** a **oprávněného zástupce účastníka**, dnem potvrzení webového formuláře **poskytovatele** **účastníkem** nebo dnem telefonického uzavření **smlouvy**. **Smlouva** nabývá účinnosti dnem zřízení první **služby** dle příslušné **smlouvy**, pokud není ve **smlouvě** dohodnuto jinak. **Specifikace služby** nabývá účinnosti dnem zřízení příslušné **služby**, pokud není ve **smlouvě** stanoveno jinak. Uzavření smlouvy prostřednictvím webového formuláře se rovněž řídí Obchodními podmínkami zásilkového prodeje. V případech, kdy **účastník** z jakéhokoli důvodu záměrně zmaří nabytí účinnosti **smlouvy** a/nebo **Specifikace služby**, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně záměrně neumožní **poskytovateli** zřídit příslušnou **službu** nebo provést změnu **služby**, tak v souladu s § 549 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. nebo § 36 odst. 3 zákona č. 40/1964 Sb., v jejich platném znění je **smlouva** a/nebo **Specifikace služby** účinná, jako kdyby účinnost smlouvy a/nebo **Specifikace služby** nebyla podmíněna touto odkládací podmínkou, tzn. zřízením nebo provedením změny příslušné **služby**.

3.3 Má-li **účastník** ze zákona právo na poskytnutí informací o **smlouvě** a **službách** před uzavřením **smlouvy**, pak, je-li to technicky možné, je obdrží před jejím uzavřením od **poskytovatele**. Konkrétní nastavení **smlouvy** je obsaženo v jejím shrnutí (dále jako „**Shrnutí smlouvy**“), které společně s podmínkami **služby** a platnými **Ceníky služeb** tvoří nedílnou součást **smlouvy** (dále též společně jako „**Předsmluvní informace**“). **Předsmluvní informace** spolu se **Shrnutím smlouvy** jsou poskytovány ve smyslu **zákona č. 127/2005 Sb.** **Předsmluvní informace** jsou

k dispozici na internetových stránkách www.t-mobile.cz (sekce Podpora, Dokumenty ke stažení). Není-li technicky možné informace dle tohoto odstavce zaslat **účastníkovi** před vlastním uzavřením **smlouvy**, je **smlouva** účinná prvním využitím **služby**. **Shrnutí smlouvy** s odkazem na **Předsmluvní informace** je zasíláno prostřednictvím e-mailu uvedeného na **smlouvě** nebo **Specifikaci služby**.

3.4 Potvrzení **smlouvy** nemá charakter potvrzujícího obchodního dopisu a **poskytovatel** nepřihlíží k žádnému potvrzení o uzavření **smlouvy**, které mu **účastník** zašle, tj. takové potvrzení nemá vliv na obsah **smlouvy**. Kvůli případnému pozdějšímu prokázání identifikace **účastníka** při uzavření **smlouvy** **účastník** uděluje **poskytovateli** souhlas s tím, aby si z i předložených dokumentů kopíroval údaje nutné k jeho identifikaci (v případě nesouhlasu s kopírováním si je **poskytovatel** opíše) a tyto údaje archivoval. Obdobně platí v případě, že **účastník** dokládá změnu těchto údajů.

3.5 Pokud je **účastníku** **Shrnutí smlouvy** doručeno po uzavření či změně **smlouvy**, považuje se za potvrzení souhlasu se **smlouvou** první využití sjednané **služby** učiněné po odeslání **Shrnutí smlouvy** ze strany **poskytovatele** na kontaktní údaje uvedené **účastníkem**.

4. Práva a závazky poskytovatele

4.1 **Poskytovatel** je oprávněn:

4.1.1 požadovat po **účastníkovi** doložení údajů nezbytných pro uzavření **smlouvy**;

4.1.2 jednostranně měnit **Všeobecné podmínky**, **Reklamační řád**, **Provozní podmínky**, Popis služby a **ceník služeb**, popř. jiné smluvní podmínky;

4.1.3 omezit poskytování **služby** po nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených dále;

4.1.4 změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu **účastníka**, pokud je to nutné k řádnému poskytování **služby**, přičemž na tuto změnu bude **účastník** 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;

4.1.5 nepřijmout změnu **smlouvy** požadovanou **účastníkem**, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se **účastník** takovou změnou snaží obejít některá ustanovení **smlouvy**, zejména pokud by požadovaná změna obcházela smysl ustanovení bodu 16.2.3 těchto **Všeobecných podmínek** týkajícího se vyúčtování jednorázového **storna** v případě nedodržení minimální doby užívání služby ze strany **účastníka**;

4.1.6 nezřídit **službu** nebo nerealizovat změnu **služby**

požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí/platil nebo soustavně neplatil/neplatí vyúčtovanou cenu za služby (soustavně opožděné placení nebo soustavně neplacení viz bod 16.4.5) nebo opakovaně porušuje/porušoval smluvní podmínky.

4.2 Poskytovatel se zavazuje:

4.2.1 zřídit nebo změnit účastníkovi službu za podmínek a v termínech stanovených smlouvou a nepřetržitě tuto službu poskytovat za podmínek a v cenách stanovených smlouvou, s výjimkou případů dále uvedených;

4.2.2 umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek, Popisu služby a Ceníku služeb;

4.2.3 informovat účastníka nejméně 1 měsíc předem o změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu, Provozních podmínkách, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníku služeb, a to v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup a dále rovněž způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování;

4.2.4 v případě změny smluvních podmínek, při nichž dochází ke změně náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., které výslovně uvádí § 63 odst. 6 téhož zákona, je poskytovatel povinen o nich odpovídajícím způsobem informovat účastníka nejméně jeden (1) měsíc před nabytím jejich účinnosti a současně též o právu účastníka vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce dle 16.2.1 Všeobecných podmínek v případě, že účastník nebude tyto změny smluvních podmínek akceptovat. Za odpovídající způsoby oznámení změn smluvních podmínek dle tohoto bodu se považují způsoby uvedené v předchozím bodu 4.2.3 Všeobecných podmínek. Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, resp. změněné smluvní podmínky, kdy se jedná o změny náležitostí smluvních podmínek (smlouvy) ve smyslu výše uvedeného a kdy účastník nevyužije svého práva vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu bez sankce dle 16.2.1 Všeobecných podmínek, nabývají účinnosti dnem v nich uvedeným, resp. dnem uvedeným v příslušném oznámení účastníkovi, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany účastníka. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení, resp. bodu 16.2.1 Všeobecných podmínek, nevzniká, pokud dojde ke změně smluvních podmínek (smlouvy) na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb.;

4.2.5 smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné smluvní dokumenty, resp. změněné smluvní podmínky, kdy nedochází

ke změně náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., které výslovně uvádí § 63 odst. 6 téhož zákona, nabývají účinnosti dnem v nich uvedeným, resp. dnem uvedeným v příslušném oznámení účastníkovi, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany účastníka;

4.2.6 realizovat přijatou změnu smlouvy, požadovanou účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo ve Specifikaci služby ve sjednané lhůtě;

4.2.7 udržovat své elektronické komunikační zařízení a telekomunikační infrastrukturu své sítě v takovém technickém a provozním stavu, aby byla služba poskytována v souladu s podmínkami a parametry uvedenými ve smlouvě a v příslušných právních předpisech;

4.2.8 odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém elektronickém komunikačním zařízení a své veřejné komunikační síti v souladu s bodem 8. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho elektronické komunikační zařízení a jeho veřejnou komunikační síť;

4.2.9 informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu známy;

4.2.10 informovat účastníka o změně účastnického čísla dle 4.1.4 bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.

5. Práva a závazky účastníka

5.1 Účastník je oprávněn:

5.1.1 užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy;

5.1.2 požádat o změnu smlouvy;

5.1.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na kontaktní centrum nebo na autorizované partnery;

5.1.4 uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.

5.2 Účastník se zavazuje:

5.2.1 užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, příslušnou smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Provozními podmínkami, Popisem služby a písemnými návody a pokyny poskytovatele;

5.2.2 řádně a včas platit za poskytnuté služby dle příslušné

smlouvy nebo platného **ceníku služby** v době poskytnutí **služby**, popř. řádně a včas hradit jiné finanční závazky vyplývající ze **smlouvy** nebo vzniklé na základě a/nebo v souladu se **smlouvou**;

5.2.3 užívat **službu** pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro provoz v České republice, bližší informace viz např. <https://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/vyhledavani-v-seznamu-schvalenych-zarizeni/vyhledavani>;

5.2.4 neužívat **službu** v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy a nezneužívat připojení k **veřejné komunikační síti**, zejména neuskutečňovat činnosti uvedené dále v bodě 16.4.2;

5.2.5 neprovádět žádné úpravy, v jejichž důsledku by nebylo možno zajistit bezpečnost provozu **veřejné komunikační sítě**;

5.2.6 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany **veřejné komunikační sítě**, pokud je to ve prospěch **účastníka** nebo **veřejné komunikační sítě**;

5.2.7 neprodleně ohlásit **poskytovateli** všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování **služby**, zejména poruchy **veřejné komunikační sítě** a závady v poskytování **služby**; v případě, že je koncové zařízení **účastníka** připojeno prostřednictvím **veřejné komunikační sítě** jiného provozovatele, pak také změnu typu, zrušení nebo přeložení telefonní linky, změnu nebo zrušení telefonního čísla, změnu referenčního čísla nebo zrušení přístupu ke službám **poskytovatele**;

5.2.8 oznamovat písemně nebo ústně u operátora **kontaktního centra poskytovatele**, u operátora nebo specialisty úseku péče o zákazníky **poskytovatele**, po celou dobu účinnosti **smlouvy** změnu svých identifikačních údajů; **účastník**, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit **poskytovateli** změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 90/2012 Sb., v platném znění, případy uvedené v bodu 16.11 těchto **Všeobecných podmínek** a změnu fakturační adresy; **účastník**, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit **poskytovateli** změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobytu) či fakturační adresy. Změny je **účastník** povinen oznámit **poskytovateli** do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; i v případě ústního oznámení změny není **účastník** zbaven povinnosti tyto změny **poskytovateli** doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ústního oznámení příslušných změn; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu ze strany **účastníka** nese **účastník**

odpovědnost za vzniklou škodu.

5.2.9 nepřevádět vlastní práva a povinnosti, vyplývající ze **smlouvy**, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu **poskytovatele**;

5.2.10 umožnit ze závažných důvodů osobám, pověřeným **poskytovatelem**, přístup k účastnickým linkám a elektronickým komunikačním zařízením instalovaným **poskytovatelem** (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna elektronického komunikačního zařízení, nutná údržba atd.) a umožnit jim přístup do prostor, předem určených dle **Specifikace služby**, z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování **služby** v souladu s **Provozními podmínkami**;

5.2.11 připojovat na zařízení **poskytovatele** pouze taková komunikační zařízení nebo jiná technická zařízení, která mají platná technická a bezpečnostní osvědčení, povinná pro provoz ve státě, ve kterém jsou připojována; **účastník** odpovídá za stav svého elektronického komunikačního zařízení, které připojuje na zařízení **poskytovatele**, včetně nastavení parametrů, pokud nebude dohodnuto jinak;

5.2.12 zajistit součinnost s **poskytovatelem** při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení **poskytovatele**, které souvisí s poskytovanou **službou**; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází **lokalita účastníka** (případně v dalších objektech uvedených ve **smlouvě**), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a v poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení;

5.2.13 zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení **poskytovatele** v souvislosti s poskytovanou **službou**. Tyto prostory a podmínky, popsané v **Provozních podmínkách**, musí po celou dobu poskytování **služby** odpovídat požadavkům **poskytovatele** a bez písemného souhlasu **poskytovatele** nemohou být měněny;

5.2.14 neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu **poskytovatele** nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení **poskytovatele** v **lokalitě účastníka** proti stavu při zřízení příslušné **služby**;

5.2.15 učinit veškerá možná opatření zabraňující nepovolaným osobám manipulovat s elektronickým komunikačním zařízením **poskytovatele**, umístěným v **lokalitě účastníka**, poškodit je nebo je odcizit;

5.2.16 neposkytovat příslušné **služby** třetím osobám, pokud k tomu není **účastník** oprávněn dle **zákona č. 127/2005**

Sb. a nemá písemný souhlas **poskytovatele**, jehož součástí může být i stanovení podmínek, za nichž budou služby poskytovány třetím osobám;

5.2.17 vrátit veškerá zařízení poskytnutá **účastníkovi poskytovatelem** při ukončení **smlouvy**, popř. jednotlivé **služby**, nebo na písemnou žádost **poskytovatele**;

5.2.18 uhradit **poskytovateli** veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou **služby**, které musel **poskytovatel** vynaložit, protože **účastník** nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu **služby** dle **Provozních podmínek**; uhradit **poskytovateli** náklady spojené se servisním zásahem (tzn. spojené s odstraněním závady **služby** a/nebo poruchou komunikačního zařízení nebo **komunikační sítě**) nebo cenu za servisní zásah (viz např. Ceník servisních prací), popř. jinou dohodnutou cenu, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku **účastníka** (ohlášení poruchy nebo závady, reklamace poskytování **služby** apod.) a pokud se zjistí, že závada **služby** a/nebo porucha komunikačního zařízení nebo **komunikační sítě** není na straně **poskytovatele** nebo, že závada byla způsobena **účastníkem** nebo třetí osobou v případech, kdy za ni **účastník** odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala.

5.2.19 zajistit a předložit **poskytovateli** písemné prohlášení subjektu přiřazené účastnické stanice, je-li potřebné pro zabezpečení poskytování příslušných **služeb poskytovatele**;

5.2.20 předložit **poskytovateli** na jeho žádost dokumenty potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost;

5.2.21 užívat ochranných známek **poskytovatele** pouze s výslovným souhlasem **poskytovatele** a pouze v souvislosti s užíváním **služeb poskytovatele**, způsobem nesnižujícím jejich hodnotu a v souladu se závaznými právními předpisy;

5.2.22 nerušit po dobu trvání **smlouvy** nebo **služby** účastnictví, dle kterého je **účastníkovi** poskytována jiným **poskytovatelem** veřejně dostupná telefonní služba, která je nezbytná pro poskytování konkrétní **služby poskytovatelem**; neměnit po dobu trvání **smlouvy** nebo **služby** bez souhlasu **poskytovatele** podmínky účastnictví, za kterých je **účastníkovi** poskytována jiným **poskytovatelem veřejně dostupná telefonní služba**, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem**; souhlas poskytovatele se změnou podmínek účastnictví může být **účastníkovi** poskytnut pouze v případě, že bude prokazatelně **poskytovateli** doloženo, že **služby** poskytované **poskytovatelem** dle **smlouvy** budou i po takové změně podmínek účastnictví moci být nadále poskytovány **účastníkovi poskytovatelem** za stejných dohodnutých parametrů (tzn., že nedojde ke zrušení **služby** nebo změně parametrů **služby**);

5.2.23 poskytnout **poskytovateli** při uzavření **smlouvy** /

Specifikace služby (popř. před zřízením **služby**) pravdivé údaje nezbytné ke zřízení a poskytování **služby**, oprávněně požadované **poskytovatelem**, zejména však údaje týkající se identifikace samotného **účastníka** a **lokality účastníka**, ve které bude **účastník** příslušnou **službu** užívat;

5.2.24 užívat konkrétní **službu** výhradně v příslušné **lokalitě účastníka**, stanovené v příslušné **smlouvě** / **Specifikaci služby** pro danou konkrétní **službu**.

6. Rozsah a územní vymezení poskytované služby

6.1 Rozsah poskytované **služby** včetně nezbytných specifikací a parametrů **služby** je uveden ve **smlouvě**, zejména ve **Specifikaci služby** nebo Popisu služby. Jednotlivá **služba** je zřizována a poskytována na základě příslušné jednotlivé **Specifikace služby**.

6.2 **Služba** je poskytována na území České republiky.

7. Ceny a platební podmínky

7.1 Ceny za poskytnuté **služby** a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení jsou uvedeny v příslušné **smlouvě** a/nebo v **Ceníku služeb** určeném ve **smlouvě** nebo ve **Specifikaci služby**. Ceny za poskytnutou veřejně dostupnou telefonní službu a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, popř. jiné podmínky týkající se zřízení s poskytování veřejně dostupné telefonní služby, jsou stanoveny v příslušné **smlouvě** a/nebo v **Ceníku příslušné veřejně dostupné telefonní služby** a zejména ve zvoleném cenovém programu veřejně dostupné telefonní služby určeném ve **smlouvě** nebo **Specifikaci služby**. Aktuální **Ceníky služeb** (cenové programy) jsou **účastníkovi** k dispozici v sídle **poskytovatele** nebo u **autorizovaných partnerů**. **Poskytovatel** může požadovat zaplacení zálohy na poskytování **služby** či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání existujících pohledávek za **účastníkem**. Cenu za **službu** začne **poskytovatel** účtovat dnem aktivace **služby**, případně od data účinnosti **smlouvy** či účinnosti její změny, dojde-li k účinnosti **smlouvy** či její změně později než k aktivaci **služby**.

7.2 **Poskytovatel** vystaví **účastníkovi** po skončení jednoho (1) měsíčního zúčtovacího období základní vyúčtování, ve smyslu opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/3 v platném znění, k úhradě částky za **služby** poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období a vyúčtování doručí **účastníkovi** do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu.

7.3 Splatnost vyúčtování je čtrnáct (14) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se **poskytovatel** a **účastník** nedohodli jinak. Dohodne-li se **účastník** s **poskytovatelem**, že úhrady příslušných vyúčtovaných částek za poskytnuté **služby** budou prováděny **poskytovatelem** prostřednictvím přímých plateb z účtu **účastníka** (tzv. inkasem

z účtu), je **účastník** povinen předložit **poskytovateli** potvrzený souhlas s inkasem z účtu **účastníka** ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a **účastník** je povinen hradit příslušné vyúčtované částky jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu **účastníka** nebude uskutečněno z důvodů na straně **účastníka** (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu **účastníka**, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany **účastníka**, špatné údaje týkající se inkasa z účtu **účastníka** poskytnuté **poskytovateli** atd.), je **účastník** povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet **poskytovatele**. Neuhradí-li **účastník** vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je **účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby**. **Účastník** se zavazuje při úhradě vyúčtovaných služeb bankovním převodem uvádět vždy číslo faktury / daňového dokladu jako variabilní symbol.

7.4 **Účastník** je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání **služby** jinými **uživateli** než **účastníkem**. V případě neoprávněného užívání **služby** jinými **uživateli** je **účastník** povinen uhradit vyúčtované částky, které jsou účtovány až do doby, než **poskytovatel** omezí aktivní užívání **služby** na základě písemného oznámení **účastníka** o zneužití **služby**. **Poskytovatel** omezí aktivní užívání **služby** bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin od doby převzetí tohoto oznámení.

7.5 **Účastník** bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za provoz za poskytované **služby** jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením **poskytovatele**, pokud **poskytovatel** nezjistí závadu ovlivňující vykázané údaje.

7.6 **Poskytovatel** má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené (např. upomínací náklady), což platí i pro případy, kdy **poskytovatel** nemůže z důvodů na straně **účastníka** provedenou platbu řádně identifikovat (např. neuvedení správného variabilního symbolu nebo jeho neuvedení vůbec). Neuhradí-li **účastník** vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento **účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby** nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy**. Ocitne-li se **účastník** v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté **služby**, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle **smlouvy**, má **poskytovatel** vůči **účastníkovi**, který není spotřebitelem ve smyslu definice příslušného právního předpisu, nárok na zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. V případě spotřebitele ve smyslu definice příslušného právního předpisu je úrok z prodlení stanoven v zákonné výši.

7.7 Právo **poskytovatele** domáhat se náhrady škody z titulu prodlení **účastníka** s platbou dlužných částek není zaplacením úroku z prodlení dotčeno.

7.8 **Poskytovatel** provádí vyúčtování tímto způsobem:

7.8.1 jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění **účastníkem** v prvním následném vyúčtování;

7.8.2 pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;

7.8.3 ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;

7.8.4 pravidelné ceny nebo minimální ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako: cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období v celých dnech, ve kterých byla **služba účastníkovi** poskytnuta. Cena za jeden den zúčtovacího období je část příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny, popř. minimální ceny za provoz, která se vypočte jako jedna lomeno skutečným počtem dní v daném zúčtovacím období.

7.9 Pravidelné ceny za poskytování **veřejně dostupné telefonní služby** se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné **služby**. Ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz **veřejně dostupné telefonní služby**, se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné **služby**. Pravidelné ceny za poskytování ostatních **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné **služby**. Pokud dojde k ukončení poskytování některé **služby**, pak se pravidelné ceny, **ceny** za provoz, resp. minimální ceny za provoz, přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni ukončení poskytování příslušné **služby**.

7.10 **Poskytovatel** 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 zasmulvnění ceny pro každou sjednanou **službu**. Navýšení cen jednotlivých **služeb/položek** je **poskytovatel** 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 vystavená za plnění poskytnutá **účastníkovi** vždy nejpozději do 3 měsíců ode dne zveřejnění míry inflace ze strany ČSÚ, přičemž před doručení konkrétního vyúčtování, ve kterém se inflace projeví, a o konkrétním zohlednění inflace do sjednaných cen **služeb/položek** bude **poskytovatel účastníka** 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.

7.11 Pokud není ve **smlouvě** výslovně sjednáno jinak, **poskytovatel** 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 **účastníkem**, je **poskytovatel** oprávněn od **Specifikace služby** odstoupit a uplatnit vůči **účastníkovi** nárok na kompenzaci ve výši prokazatelných, marně vynaložených nákladů za zřízení **služby** (při ukončení **Specifikace služby** po zřízení **služby** se náklady **poskytovatele** zohlední v poměrné výši, kdy poměr je určen dle doby užívání **služby účastníkem** a sjednané minimální doby užívání **služby**). V případě, že v průběhu platnosti **Specifikace služby** dojde k navýšení nákladů **poskytovatele** na poskytování **služby** z důvodu nezajištění potřebného povolení státního orgánu nebo nezajištění souhlasu majitele objektu **účastníkem** a/ nebo z důvodu nepřiměřených podmínek (zejména nepřiměřeného nájemného) uplatňovaných majitelem objektu vůči **poskytovateli**, je **poskytovatel** oprávněn uplatnit vůči **účastníkovi**, a to i opakovaně (např. měsíčně), nárok na kompenzaci ve výši navýšených nákladů **poskytovatele** na poskytování **služby**. Toto ujednání se neuplatní na **smlouvy** sjednané pro plnění veřejné zakázky.

8. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění, koupě komunikačního zařízení

8.1 Zjistí-li **účastník** poruchu **veřejné komunikační sítě** nebo vadu **služby**, ohlásí tuto skutečnost neprodleně na bezplatné lince **kontaktního centra poskytovatele** nebo pošle písemné oznámení na **kontaktní centrum poskytovatele** (nahlášení poruchy nebo závady).

8.2 **Poskytovatel** se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně zpravidla do dvaceti čtyř (24) hodin od nahlášení takové poruchy nebo závady **účastníkem**. Pokud se ohlášená porucha nebo závada nenachází na straně **poskytovatele**, předá **poskytovatel** informaci

o této poruše či vadě provozovateli **veřejné komunikační sítě**, který zajišťuje připojení **účastníka** ke **komunikační síti**.

8.3 Další podmínky týkající se provozu **služby** a hlášení poruch nebo závad jsou uvedeny v platných **Provozních podmínkách** a **Reklamačním řádu**.

8.4 Není-li výslovně ve **smlouvě**, Popisu služby, **Specifikaci služby**, kupní smlouvě či smlouvě o dílo, popř. v jiném smluvním dokumentu, sjednáno jinak, tak pro případ výslovně sjednané koupě komunikačního zařízení **účastníkem** platí následující: cena je stanovena v příslušném **ceníku služby**, místo dodání je místo, ve kterém má být zřízena, změněna a poskytována **služba**, ke které je komunikační zařízení dodáváno, lhůta pro dodání je totožná se lhůtou pro zřízení nebo změnu **služby**, ke které je komunikační zařízení dodáváno, komunikační zařízení bude **účastníkovi** předáno na základě předávacího protokolu, dodacího listu nebo na základě jiného dokumentu, na kterém je **účastník** povinen **poskytovateli** (popř. dodavateli nebo dopravci) potvrdit převzetí komunikačního zařízení, vlastnictví komunikačního zařízení přechází na **účastníka** až úplným uhrazením sjednané ceny za příslušné komunikační zařízení **poskytovateli**, nebezpečí škody na komunikačním zařízení přechází na **účastníka** okamžikem jeho převzetí **účastníkem**, záruční doba a podmínky záručního servisu jsou stanoveny v záručním listu, reklamace vadného komunikačního zařízení se provádí na **kontaktním centru poskytovatele**, je-li součástí komunikačního zařízení i software, tak **poskytovatel** poskytuje **účastníkovi** nevýhradní sublicenci, tj. oprávnění k výkonu práva užívat dodaný software v rozsahu dodaných licenčních podmínek, které jsou součástí dodávky komunikačního zařízení, tato nevýhradní sublicence je **účastníkovi** poskytnuta pro území České republiky a je časově neomezena.

8.5 Kromě případů, kdy se jedná o výslovně sjednanou koupě komunikačního zařízení, může být komunikační zařízení **účastníkovi** dodáno jako součást **služby**, nebo mu může být pronajato nebo zapůjčeno ke **službě**, přičemž konkrétní podmínky týkající se nájmu či zapůjčení komunikačního zařízení jsou vždy výslovně sjednány mezi **účastníkem** a **poskytovatelem** ve **smlouvě / Specifikaci služby** nebo jiném smluvním dokumentu.

9. Reklamace a kompenzace

9.1 **Účastník** je oprávněn reklamovat poskytovanou **službu** elektronických komunikací a výši účtované ceny. Reklamací na vyúčtování ceny je **účastník** oprávněn uplatnit u **poskytovatele** bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování. Reklamací na poskytovanou **službu** je **účastník** oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí **služby**. Reklamace musí mít písemnou formu, jedná-li se o reklamaci

nesprávně vyúčtované ceny. **Reklamaci** lze podat též faxem nebo v elektronické podobě.

9.2 Podání reklamace na vyšší vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a **účastník** je povinen uhradit cenu za poskytnutou **službu** nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

9.3 Detailní informace o postupu podávání reklamací, způsobu jejich vyřizování a další související informace jsou uvedeny v **Reklamačním řádu**, který je závazný pro **poskytovatele** i **účastníka**.

9.4 **Poskytovatel** při poskytování **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** neodpovídá za obsah přenesených zpráv.

10. Omezení poskytování služby

10.1 **Poskytovatel** je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování **služby** z následujících závažných důvodů:

10.1.1 provádění údržby nebo opravy **veřejné komunikační sítě** v souladu s **Provozními podmínkami**;

10.1.2 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 poskytovatele** z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelných pohrom);

10.1.3 okolností vylučujících odpovědnost ze zákona;

10.1.4 písemného oznámení **účastníka** o zneužití **služby** dle 7. 4.

10.2 **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání **služby**, pokud je **účastník** v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté **služby** a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl **poskytovatelem** stanoven v prokazatelně dodaném upozornění a který nesmí být kratší než jeden (1) týden. Jestliže **účastník** soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za **služby**, má **poskytovatel** právo vypovědět **smlouvu** dle 16.4.5.

10.3 **Poskytovatel** je oprávněn omezit aktivní užívání **služby**, pokud **účastník** neplní jiné smluvní podmínky než týkající se úhrady cen za **služby** a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl **poskytovatelem** stanoven v prokazatelně dodaném upozornění. Jestliže **účastník** neplní smluvní podmínky opakovaně, má **poskytovatel** právo vypovědět **smlouvu** dle 16.4.1. **Poskytovatel** je oprávněn bez jakéhokoliv předchozího upozornění omezit aktivní i pasivní užívání **služby** v případě žádosti příslušného subjektu z důvodu uskutečnění zlomyslného volání

na tísňová volání (viz 13.4).

10.4 Bezprostředně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení **služby** dle předchozích bodů, **poskytovatel** provoz **služby** obnoví. V případě omezení aktivního i pasivního užívání **služby** na žádost příslušného subjektu z důvodu uskutečnění zlomyslného volání (viz 13.4) rozhoduje o obnovení **služby** Český telekomunikační úřad.

10.5 Nárok **poskytovatele** na úhradu cen za **služby** ze strany **účastníka** není dotčen omezením poskytování **služeb** podle 10.2 nebo 10. 3.

11. Seznam účastníků veřejně dostupné telefonní služby; informace o účastnických číslech

11.1 **Poskytovatel** zpracuje, bude uchovávat a předá **poskytovateli** univerzální služby identifikační údaje všech **účastníků služby** pro zajištění informační služby o telefonních číslech **účastníků** a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým **účastník** vyslovil souhlas.

11.2 Údaje zpracované podle 11.1 může **poskytovatel** používat též pro účely informační služby o telefonních číslech **účastníků služby**, případně i pro vydávání telefonního seznamu **účastníků služby**.

11.3 Text označení účastnické stanice navrhne **účastník**, avšak **poskytovatel** je oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání **účastníků** co nejvíce usnadněno. S takto upraveným textem je **poskytovatel** povinen **účastníka** seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama.

11.4 **Poskytovatel** zajistí na žádost **účastníka** opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů dle 11.1 v jednotném telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě.

12. Účastnická stanice, telefonní číslo, volba operátora, přenositelnost čísla

12.1 U **veřejně dostupné telefonní služby** podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno, nebo **poskytovatel** v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní **veřejné komunikační síti** a v propojených **veřejných komunikačních sítích**.

12.2 **Účastník** má právo na uveřejnění v telefonním seznamu vydávaném dle **zákona č. 127/2005 Sb.** Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno.

- 12.3 Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 zákona č. 127/2005 Sb.) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 zákona č. 127/2005 Sb.) zajišťuje příslušný provozovatel **veřejné komunikační sítě**, ke které je koncové zařízení **účastníka** připojeno, v souladu s platnými právními předpisy (zejména v souladu s opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10 a opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/11 v jejich platných zněních). Podmínky přenesení telefonního čísla **účastníka** do **veřejné komunikační sítě poskytovatele** jsou uvedeny dále v tomto článku.
- 12.4 **Účastník** je oprávněn písemně u **poskytovatele** objednat k **veřejně dostupné telefonní službě** (popř. ke **službě**, jejíž součástí je rovněž **veřejně dostupná telefonní služba**) **poskytovatele** přenesení telefonního čísla, které bylo **účastníkovi** přiděleno původním provozovatelem **veřejné komunikační sítě**, z **veřejné komunikační sítě** původního (opouštěného) provozovatele této sítě do **veřejné komunikační sítě poskytovatele**. **Účastník** je rovněž oprávněn písemně požádat jiného provozovatele **veřejné komunikační sítě** o přenesení telefonního čísla ze sítě **poskytovatele** do **veřejné komunikační sítě jiného provozovatele veřejné komunikační sítě**.
- 12.5 Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny **veřejně dostupné telefonní služby**, přičemž podrobné podmínky přenesení telefonního čísla **účastníka** do/z veřejné komunikační sítě poskytovatele jsou stanoveny ve smlouvě, zejména však v Obchodních podmínkách přenesení čísla. Přenesení telefonního čísla není možné mezi **veřejnou** mobilní **komunikační** sítí a veřejnou pevnou komunikační sítí.
- 12.6 **Účastník** je oprávněn písemně požádat jiného provozovatele **veřejné komunikační sítě** o přenesení služby přístupu k internetu ze sítě **poskytovatele** do **veřejné komunikační sítě jiného provozovatele veřejné komunikační sítě**, a to v souladu s Podmínkami změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
13. **Druhy telefonních hovorů, blokování čísel nebo číselné řady na základě žádosti účastníka, tísňová volání, evropská harmonizovaná čísla, zlomyslná a obtěžující volání**
- 13.1 Druhy telefonních hovorů nabízených **poskytovatelem** jsou uvedeny v aktuálním Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.
- 13.2 Na základě písemné žádosti **účastníka** adresované **kontaktnímu centru** zablokuje **poskytovatel** odchozí hovory na telefonní čísla určená **účastníkem**, pokud takové blokování odchozích hovorů u příslušné **služby** nezajišťuje jiný poskytovatel **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**. Tato **služba** je účtována dle aktuálního Ceníku veřejně dostupné telefonní služby.
- 13.3 **Poskytovatel** umožňuje u **veřejně dostupné telefonní služby** svým **účastníkům**, resp. **uživatelům**, bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání „112“ a na národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu (dále jen „čísla tísňového volání“). Čísla tísňového volání slouží k oznámení události v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek.
- 13.4 Pokud **účastník**, popř. **uživatel**, uskutečňuje zlomyslná volání na čísla tísňového volání, je **poskytovatel**, pokud bylo takové volání započato v jeho **komunikační síti**, povinen na žádost subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání, znemožnit ve své **komunikační síti** provozování komunikačního koncového zařízení, ze kterého jsou tato volání uskutečňována (tzn. aktivně i pasivně omezit poskytování **služby**). O zpětném uvedení komunikačního koncového zařízení do provozu rozhodne Český telekomunikační úřad na žádost **účastníka**. Zlomyslným voláním na čísla tísňového volání se rozumí volání na tato čísla za jiným účelem, než který je stanoven v poslední větě 13.3.
- 13.5 **Poskytovatel** umožňuje u **veřejně dostupné telefonní služby** svým **účastníkům**, resp. **uživatelům**, bezplatné volání na evropská harmonizovaná čísla.
- 13.6 **Poskytovatel** zajišťuje u **veřejně dostupné telefonní služby** na základě písemné žádosti svého **účastníka** obsahující příslušné náležitosti a na jeho náklady službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která **účastník** označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne uskutečnění takového volání.
- 13.7 **Poskytovatel** je povinen v případě obdržení příslušné žádosti poskytnout jinému poskytovateli **veřejně dostupné telefonní služby** nebo operátorovi údaje nezbytné pro identifikaci účastnického čísla (tzn. identifikaci svého **účastníka**), z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která **účastník** takového poskytovatele nebo operátora označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne uskutečnění takového volání.
- 13.8 Službou identifikace účastnického čísla podle předchozích odstavců se rozumí poskytnutí údajů o fyzických a právnických osobách uvedených v § 41 odst. 5 **zákona č. 127/2005 Sb.**, a to i tehdy, pokud **účastník** odmítl uveřejnění v telefonním seznamu nebo databázi, podle nichž se poskytují informace o telefonních číslech účastníků.
- 13.9 Obsah **smlouvy** tvoří ustanovení uvedená ve:
(i) **Specifikaci služby**;
(ii) **oboustranně akceptovaném formuláři smlouvy** nebo v obsahu hovoru při telefonickém uzavření **smlouvy**

- a ve **Shrnutí smlouvy**;
- (iii) podmínkách zvláštních nabídek nebo podmínkách sjednaných v **smlouvě**;
 - (iv) zvoleném cenovém programu u **veřejně dostupné telefonní služby**;
 - (v) platném **Ceníku služeb**;
 - (vi) Obchodních podmínkách Platebních služeb;
 - (vii) **Popisu služby** (Popis služby SLA);
 - (viii) Provozních podmínkách;
 - (ix) Reklamačním řádu;
 - (x) platných **Všeobecných podmínek**; a
 - (xi) dalších dokumentech, na které byl **účastník** 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.

14. Ochrana osobních dat o účastnících a důvěrnost informací

- 14.1 **Poskytovatel** shromažďuje a vede aktuální evidenci **účastníků** a **uživatelů služeb** obsahující osobní, identifikační, kontaktní a provozní údaje. **Poskytovatel** se zavazuje shromažďovat, zpracovávat a užívat uvedené údaje týkající se **účastníků** a **uživatelů** v souladu s právním řádem České republiky, zejména však v souladu se **zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákonem č. 127/2005 Sb.,** zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v jejich platném znění, a to za účelem řádného plnění **smlouvy**, resp. za účelem zřízení, poskytování či vyúčtování **služby**. S osobními, identifikačními, kontaktními a provozními údaji **účastníků** mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci **poskytovatele** a jiné subjekty, které zpracovávají osobní údaje a/nebo používají identifikační či provozní údaje na základě smlouvy s **poskytovatelem** (např. **autorizovaní partneři**, subjekty zajišťující vyúčtování **služeb**, vyřizování dotazů či reklamací **účastníků** nebo **uživatelů** nebo zajišťující ochranu zájmů **poskytovatele**) nebo na základě příslušného právního předpisu. Tyto jiné osoby jsou při zpracování jakýchkoliv údajů o **účastníkovi** zavázány **poskytovatelem** k dodržování povinností vyplývajících z této **smlouvy** i příslušných právních předpisů a mohou zpracovávat a užívat tyto údaje pouze v rozsahu nezbytném pro potřeby činností, které pro **poskytovatele** vykonávají. Provozní údaje, kterými jsou jakékoli údaje zpracovávány pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování, jsou **poskytovatelem** shromažďovány, zpracovávány a užívány za účelem přenosu zprávy prostřednictvím jeho **služeb** a/nebo **komunikační sítě** a za účelem vyúčtování ceny za poskytnutou **službu**. Provozní údaje je **poskytovatel** oprávněn zpracovávat a užívat do konce doby, během níž může být vyúčtování příslušné **služby** právně napadeno nebo úhrada vymáhána a dle § 90 odst. 3 **zákonu č. 127/2005 Sb.** je **poskytovatel** povinen uchovávat provozní údaje poskytnuté **účastníkovi** nebo **uživateli** do doby

rozhodnutí sporu dle § 129 odst. 2 **zákonu č. 127/2005 Sb.** nebo do konce doby, během níž může být vyúčtování ceny nebo poskytnutí **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** právně napadeno nebo úhrada vymáhána s výjimkami stanovenými právními předpisy (např. poskytování takových provozních údajů oprávněným státním orgánům dle § 97 **zákonu č. 127/2005 Sb.**). **Poskytovatel** je oprávněn předávat osobní, identifikační nebo provozní údaje jiným poskytovatelům služeb elektronických komunikací či provozovatelům komunikačních sítí pro zajištění propojení a přístupu ke komunikační síti a dále ke vzájemnému vyúčtování a identifikaci zneužívání komunikační sítě a služeb elektronických komunikací, přičemž za zneužívání sítě a služeb elektronických komunikací se rozumí opakované prodlení se zaplacením ceny za **služby** nebo uskutečnění zlomyslného nebo obtěžujícího volání. Provozní, osobní, identifikační či kontaktní údaje je **poskytovatel** rovněž povinen uchovávat a poskytovat pro potřeby státních orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy. Provozní údaje nejsou zpracovávány a uchovávány **poskytovatelem** pro marketingové účely a v případě **platebních služeb** nejsou **poskytovatelem** zpracovávány jiné provozní údaje než údaje nezbytné pro přenos zprávy sítí elektronických komunikací (poskytnutí **služby**) nebo účtování **služby**.

- 14.2 **Účastník** výslovně souhlasí s tím, že **Poskytovatel** je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a užívat údaje o **účastníkovi** pro obchodní účely pouze s předchozím písemným souhlasem **účastníka**, s tou výjimkou, že **poskytovatel** je oprávněn uvést **účastníka** ve svém referenčním listu. **Účastník** dále výslovně souhlasí s tím, že jeho osobní, identifikační či kontaktní údaje jsou **poskytovatelem** poskytnuty společností přímo nebo nepřímo **poskytovatelem** ovládaným nebo společností, které jsou přímo nebo nepřímo ovládaný toutéž osobou jako poskytovatel, nebo společností, které přímo nebo nepřímo ovládají **poskytovatele** (dále jen „holding“), **autorizovaným partneřům** či subjektům, které pro **poskytovatele** zajišťují činnosti uvedené v 14.1, subjektům zajišťujícím podporu marketingu, vydávání telefonních seznamů či informací o účastnických číslech, pokud není ve **smlouvě** výslovně stanoveno jinak.

- 14.3 **Účastník** bere na vědomí, že **poskytovatel** je povinen poskytovat bezodkladně a bezplatně podnikateli zajišťujícímu připojení k veřejné pevné komunikační síti subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání, aktuální osobní údaje nebo identifikační údaje všech svých **účastníků** pro lokalizaci, popřípadě identifikaci volajícího při volání na čísla tísňových volání.

- 14.4 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb. nebo § 17 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., v jejich platném znění) a za informace důvěrné (dle § 1730 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. nebo § 271 zákona

č. 513/1991 Sb., v jejich platném znění) veškeré individuální smluvní podmínky sjednané mezi **účastníkem a poskytovatelem**, veškeré informace týkající se plnění **smlouvy**, jakož i veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené **smlouvy** nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě (s výjimkou holdingu) bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí ještě tři (3) roky po zániku **smlouvy**.

14.5 Za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v předchozím bodu 14.3 se nepovažuje takové sdělení třetí osobě, které má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:

– údaj je veřejně známý nebo veřejně dostupný ještě před sdělením třetí straně;

– údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů;

– údaj je nutno sdělit třetí straně z důvodů ochrany oprávněných zájmů **poskytovatele**.

14.6 **Účastník** výslovně souhlasí s tím, že **poskytovatel**, holding a/nebo jiné osoby, které získají či zpracovávají osobní či kontaktní údaje **účastníka** na základě smlouvy s **poskytovatelem**, jsou za podmínek stanovených zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění a tímto článkem oprávněni zpracovávat osobní či kontaktní údaje **účastníka** za účelem využívání takových osobních či kontaktních údajů při své podnikatelské činnosti (za účelem marketingu a nabízení služeb), a to po dobu od udělení tohoto souhlasu do uplynutí tří (3) let od ukončení **smlouvy**. **Účastník** je kdykoliv oprávněn takový souhlas odvolat písemným oznámením na adresu **poskytovatele** (to neplatí pro případy, kdy dochází ke zpracování osobních údajů na základě povinnosti stanovené zvláštními právními předpisy). **Účastník** prohlašuje a potvrzuje, že byl před udělením předmětného souhlasu poučen o veškerých právech vyplývajících pro něj z výše uvedeného zákona.

14.7 **Účastník/uživatel**, výslovně souhlasí s tím, že jeho telefonní hovor s operátorem **kontaktního centra**, s operátorem nebo specialistou úseku péče o zákazníky **poskytovatele** nebo s obchodním reprezentantem SOHO a SME oddělení **poskytovatele** nebo s příslušným operátorem kontaktního centra externí firmy, může být **poskytovatelem** monitorován a zaznamenán, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných **služeb**, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů **poskytovatele** a dále **účastník/uživatel** souhlasí s tím, že příslušný záznam telefonního hovoru je **poskytovatelem** zálohován po dobu nezbytně nutnou.

14.8 Součástí **služeb** je i občasné zaslání informačních e-mailů

o dalších nabídkách ze strany **poskytovatele** na adresu **účastníka** nebo jeho **kontaktní osoby**. Tyto informační e-maily mohou mít charakter obchodního sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů. **Účastník** má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zaslání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a informace týkající se **smlouvy**, včetně jejích příloh.

15. Změna smlouvy

15.1 **Smlouvu** lze měnit pouze těmito způsoby:

15.1.1 přidáním nové **Specifikace služby**, podepsané **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran;

15.1.2 nahrazením **Specifikace služby** novou **Specifikací služby** (změnová **Specifikace služby**), podepsanou **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran, nebo též elektronickou formou v případech uvedených v **Provozních podmínkách**;

15.1.3 písemnými číslovanými dodatky, podepsanými **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran nebo též dodatky uzavřenými elektronickou formou v případech uvedených v **Provozních podmínkách**;

15.1.4 nabytím účinnosti nového znění **Všeobecných podmínek**, **Provozních podmínek**, Popisu služby, příslušného **Ceníku služeb**, **Reklamačního řádu**, popř. nabytím účinnosti dalších změn smluvních podmínek;

15.1.5 ústně při telefonickém rozhovoru **účastníka s oprávněným zástupcem poskytovatele** a/nebo **kontaktní osobou poskytovatele** nebo s operátorem kontaktního centra externí firmy, která je k tomu výslovně (smluvně) **poskytovatelem** oprávněna, a to v případech, kdy se poskytovatel vzdá, dle vlastního uvážení, požadavku písemné formy změn smluvních podmínek týkajících se jednotlivých druhů **služeb** a **účastník** s ústní formou změn smluvních podmínek výslovně souhlasí;

15.1.6 elektronicky prostřednictvím webového rozhraní (portálu) **poskytovatele** dle podmínek stanovených pro webové rozhraní (portál) **poskytovatele**;

15.1.7 přidáním nové **Specifikace služby** „Konfigurace SIM karet“, podepsané **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran;

15.1.8 nahrazením původní **Specifikace služby** „Konfigurace SIM karet“ novou (změnový dokument „Konfigurace SIM karet“), podepsanou **oprávněnými zástupci** obou smluvních stran.

15.2 **Poskytovatel** je oprávněn měnit již uzavřenou **smlouvu/Specifikaci služby**, resp. smluvní podmínky, v části týkající se:

- (i) ceny služeb;
- (ii) způsobu a podmínek účtování služeb;
- (iii) způsobu, rozsahu, parametrů a podmínek poskytování služeb (vč. ukončení, omezení či změny poskytování služeb a zavádění nových služeb);
- (iv) rozsahu práv a povinností účastníka i práv a povinností poskytovatele;
- (v) způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamace a řešení sporů;
- (vi) odpovědnosti za újmu;
- (vii) doby trvání smlouvy / Specifikace služby;
- (viii) podmínek a výše úhrad;
- (ix) způsobu a podmínek uzavírání, změny a ukončení smlouvy / Specifikace služby;
- (x) způsobu doručování či definice pojmů;
- (xi) výhrad ve vztahu k právním předpisům;
- (xii) platebních transakcí;
- (xiii) zpracování a uchování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů;
- (xiv) dále v části, které jsou upraveny právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu;
- (xv) podmínek odstraňování vad poskytovaných služeb, dostupnosti služby, druhů servisních služeb, služeb zákaznické podpory, služeb SLA včetně podmínek jejich poskytování a využívání;
- (xvi) podmínek porušení smlouvy / Specifikace služby účastníkem či poskytovatelem a s tím spojených sankčních ujednání.

V uvedeném rozsahu je oprávněn poskytovatel měnit smlouvu / Specifikaci služby mimo jiné i z důvodů:

- (i) inflace;
- (ii) zavedení nových služeb;
- (iii) změny podmínek na trhu elektronických komunikací;
- (iv) zkvalitnění sítě; či
- (v) vývoje nových technologií.

16. Trvání a zánik smlouvy

16.1 Smlouva a/nebo Specifikace služby se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve smlouvě nebo Specifikaci služby sjednáno, že jsou uzavřeny na dobu určitou (sjednaná minimální doba užívání služby neznamená dobu určitou). Minimální doba užívání veřejně dostupné telefonní služby je uvedena v příslušném Ceníku veřejně dostupné telefonní služby, není-li v příslušné Specifikaci služby, smlouvě nebo dodatku smlouvy stanoveno jinak. Minimální doba užívání ostatních služeb je stanovena na dvanáct (12) měsíců, není-li v příslušném Ceníku služby, Specifikaci služby, smlouvě nebo dodatku smlouvy stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se počítají ode dne zřízení služby, popř. ode dne provedení změny služby dle změnové Specifikace služby. Účastník je povinen užívat službu po dobu minimální doby užívání služby stanovenou v souladu s předchozími větami tohoto bodu. Pokud účastník nedodrží závazek užívat službu po

dobu minimální doby užívání služby, je poskytovatel v případech uvedených v těchto Všeobecných podmínkách oprávněn vyúčtovat a účastník povinen uhradit poskytovateli úhradu dle 16.2.3.

16.2 Účastník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:

16.2.1 do sedmi (7) dní od oznámení změn smluvních podmínek, zejména Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníků služeb, jestliže se jednalo o změny smluvních podmínek, při nichž dochází ke změně náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., které výslovně uvádí § 63 odst. 6 téhož zákona; smlouva nebo jednotlivá služba je v takovém případě ukončena dnem pozbytí platnosti původního dokumentu platného pro smluvní vztah mezi poskytovatelem a účastníkem, kterého se příslušná změna smluvních podmínek týká; v případě, že účastník nedoručí poskytovateli do sedmi (7) dnů od oznámení příslušných změn smluvních podmínek, zejména Všeobecných podmínek, Reklamačního řádu, Provozních podmínek, Popisu služby, Ceníku veřejně dostupné telefonní služby nebo Ceníků služeb výpověď v souladu s tímto bodem, považuje se toto za souhlas účastníka s novým zněním smluvních podmínek, resp. novým zněním uvedených dokumentů, a tato smlouva a příslušné služby zůstávají v platnosti;

16.2.2 s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi poskytovateli, při podstatném porušení smluvních závazků poskytovatelem v následujících případech:

- a) poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, nezřídil požadovanou službu do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve smlouvě, Ceníku služby, Popisu služby nebo v příslušné Specifikaci služby;
- b) poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, neprovedl písemně dohodnutou změnu služby do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby ve smlouvě, Popisu služby, Ceníku služby nebo v příslušné Specifikaci služby;
- c) poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku účastníka;

16.2.3 u smlouvy nebo Specifikace služby uzavřené na dobu neurčitou nebo určitou také z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní doba činí: a) třicet (30) dnů v případě ukončení poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, která začíná běžet prvním dnem bezprostředně následujícím po dni doručení výpovědi poskytovateli a b) tři (3) měsíce v případě ukončení ostatních služeb, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi

poskytovateli. V případě výpovědi **smlouvy**, u které dochází k současnému ukončení poskytování **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** a ostatních služeb, dojde k ukončení jednotlivých **služeb** uplynutím příslušných výpovědních dob, přičemž **smlouva** bude ukončena až dnem uplynutí poslední z výpovědních dob. Podá-li **účastník** výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní doba skončí dříve, než je stanovená minimální doba užívání služby dle 16.1 nebo než je sjednaná doba určitá, má **poskyvatel** právo vyúčtovat **účastníkovi** za období mezi koncem výpovědní doby a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby nebo doby určité úhradu ve výši:

- a) 20 % součtu pravidelných měsíčních cen a minimálních cen za provoz (popř. minimálního měsíčního plnění) u **veřejně dostupné telefonní služby**;
- b) 20 % součtu pravidelných měsíčních cen (popř. minimálního měsíčního plnění) u ostatních veřejně dostupných služeb elektronických komunikací; a
- c) nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo **účastníkovi** poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

Pokud je pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz účtována v nulové výši nebo není účtována vůbec, použije se pro stanovení výše úhrady dle tohoto bodu pravidelná měsíční cena a/nebo minimální cena za provoz (popř. minimální měsíční plnění) stanovené **Ceníkem služby** platném ke dni ukončení **smlouvy / Specifikace služby**.

16.3 Výpověď **smlouvy** není dotčena povinnost **účastníka** uhradit **poskytovateli** veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou způsobenou újmu.

16.4 **Poskyvatel** může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou **službu** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi **účastníkovi**:

16.4.1 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany **účastníka**;

16.4.2 v případě existence důvodného podezření, že **účastník** zneužívá **veřejnou komunikační síť** nebo užívá **službu** v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:

- a) **účastník** úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;
- b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;
- c) **účastník** narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;
- d) **účastník** neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje

zranitelnost systémů nebo sítí;

- e) **účastník** porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
- f) **účastník** zasahuje do **služeb** poskytovaných jiným **uživatelům**, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty [mailbombing], svévolných pokusů přetížit systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;
- g) **účastník** rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;
- h) **účastník** uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným **uživatelům** nebo **účastníkům**, tedy i **uživatelům** a **účastníkům** jiných **poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby**;
- i) **účastník** uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání;

16.4.3 v případě, že **účastník** nezačne užívat jednotlivou **službu** do jednoho (1) měsíce ode dne zřízení takové **služby poskytovatelem**;

16.4.4 v případě, že **účastník** nechal zrušit účastnictví nebo bez souhlasu **poskytovatele** změnil podmínky účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování **služby** (to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně podmínek účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka).

16.4.5 v případě, že **účastník** soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za **služby**, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou (2) po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně tří (3) nezaplacených vyúčtování ceny za **služby**;

16.4.6 V případech výpovědi **poskytovatele** dle 16.4.1, 16.4.2, 16.4.3, 16.4.4 nebo 16.4.5 má **poskyvatel** právo účtovat **účastníkovi** a **účastník** je povinen uhradit **poskytovateli** úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.

16.5 **Poskyvatel** může vypovědět **smlouvu** na dobu neurčitou nebo určitou nebo jednotlivou **službu (Specifikaci služby)** na dobu neurčitou nebo určitou z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi **účastníkovi**.

16.6 **Poskyvatel** je oprávněn vypovědět **smlouvu** nebo

jednotlivou **službu** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi, **účastníkovi** v případě:

- 16. 6. 1** že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) **služby** nebo při samotném zřízení (provedení změny) **služby** zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;
- 16. 6. 2** že při zřízení **služby**, provádění změny **služby** nebo při odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost **poskytovateli** v souladu se smlouvou;
- 16. 6. 3** že se jedná o případy stanovené v 4.1.6, kdy **poskytovatel** není povinen zřídit nebo realizovat změnu **služby** požadovanou **účastníkem**;
- 16. 6. 4** v případě výpovědi **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle 16. 6. 2 má **poskytovatel** právo účtovat **účastníkovi** a **účastník** je povinen uhradit **poskytovateli** úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.
- 16.7** Je-li **účastník** fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění **smlouvy** nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a je-li: a) **smlouva** nebo jednotlivá **služba** uzavírána **autorizovaným partnerem** nebo **poskytovatelem** mimo prostory obvyklé k jejich podnikání, je **účastník** oprávněn písemně odstoupit od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** do čtrnácti (14) dní ode dne jejího uzavření bez ohledu na skutečnost, zdali byla **služba** zřízena nebo nikoliv, případně do jednoho (1) měsíce ode dne jejího uzavření, pokud nebyla ještě **služba** zřízena. Právo na odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle předchozí věty **účastníkovi** nenáleží v případě, kdy si účastník výslovně sjednal návštěvu **autorizovaného partnera** nebo **poskytovatele** za účelem uzavření **smlouvy** nebo jednotlivé **služby**;
- b) **smlouva** nebo jednotlivá **služba** uzavírána s použitím prostředků komunikace na dálku, je **účastník** oprávněn odstoupit od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** do okamžiku zřízení příslušné (první) **služby**.
- Oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle tohoto bodu, písm. a), je **účastník** povinen doručit písemně ve lhůtách zde uvedených na adresu **poskytovatele**; oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** dle tohoto bodu, písm. b), je **účastník** povinen učinit ve lhůtách zde uvedených na **kontaktním centru poskytovatele**.
- 16.8** V případě zajištění přenesení telefonního čísla **účastníka** od **poskytovatele** (přenositelnost čísla), v případě zavedení služby předvolby jiného operátora, v případě zavedení **služby WLR** u jiného operátora nebo v případě, že **účastník** zruší službu předvolby operátora a/nebo **službu WLR** ve prospěch **poskytovatele**, zruší účastnictví nebo provede bez souhlasu **poskytovatele** změnu podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného poskytovatele, která je nezbytná pro poskytování **služby poskytovatelem**

(to platí i pro případy, kdy ke zrušení nebo změně účastnictví dojde z důvodů na straně jiného poskytovatele příslušné veřejně dostupné telefonní služby, např. ukončení účastnické smlouvy pro neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka), budou příslušné jednotlivé **služby**, které nemohou být **účastníkovi** bez přenesení telefonního čísla nebo díky nastavené předvolbě operátora nebo **službě WLR** nebo z důvodů zrušení či změny podmínek účastnictví dále poskytovány, ukončeny dnem, kdy je **poskytovateli** doručeno od přejímajícího **poskytovatele** veřejně dostupné služby elektronických komunikací oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele nebo okamžikem zprovoznění služby předvolby operátora nebo **služby WLR** podle záznamů **poskytovatele** nebo dnem, kdy **poskytovatel** zjistí, že není schopen poskytovat **služby** dle sjednaných parametrů ve **smlouvě**, resp. **Specifikaci služby**, z důvodů, že došlo ke zrušení účastnictví nebo bez souhlasu **poskytovatele** ke změně podmínek účastnictví veřejně dostupné telefonní služby jiného **poskytovatele**, která je nezbytná pro poskytování služby **poskytovatelem**. Ukončení jednotlivé **služby** dle předchozí věty se považuje pro účely **smlouvy** za ukončení takové **služby** formou výpovědi ze strany **účastníka** dle bodu 16.2.3. **Poskytovatel** je tedy oprávněn účtovat **účastníkovi** úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3. V případě, že z důvodů zde uvedených dojde k ukončení **smlouvy** a/nebo **služby (Specifikace služby)** uzavřené na dobu určitou před uplynutím sjednané doby, a to bez ohledu na to, je-li nebo není-li sjednána minimální doba užívání **služby**, nebo uzavřené na dobu neurčitou před uplynutím sjednané minimální doby užívání služby, tak je **poskytovatel** oprávněn vyúčtovat **účastníkovi** a **účastník** je povinen uhradit **poskytovateli** úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.

- 16.9** **Smlouva** nebo jednotlivá **služba** může být ukončena také dohodou smluvních stran. I v případě dohody o ukončení **smlouvy** a/nebo **služby (Specifikace služby)** uzavřené na dobu určitou před uplynutím sjednané doby, a to bez ohledu na to, je-li nebo není-li sjednána minimální doba užívání služby, nebo při nedodržení minimální doby užívání služby u příslušné **služby**, je **poskytovatel** oprávněn vyúčtovat **účastníkovi** a **účastník** je povinen uhradit **poskytovateli** úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3.
- 16.10** **Smlouva** bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé **služby**.
- 16.11** **Poskytovatel** nebo **účastník** jsou oprávněni odstoupit od **smlouvy** s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu **smlouvy** pozbude platnosti, nebo pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace, bylo u ní zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u ní zamítnut

návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, byl u ní zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem majetku, nebo došlo-li k porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria. **Poskytovatel** je rovněž oprávněn odstoupit od **smlouvy** s okamžitou účinností v případě, že je na **účastníka** uvalena nucená správa.

16.12 Při ukončení **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** výpovědí, podanou **účastníkem** před zřízením **služby** nebo provedením změny **služby**, je **účastník** povinen nahradit **poskytovateli** úhradu, jejíž režim a výše jsou upraveny v 16.2.3. Uvedené v předchozí větě platí i v případě ukončení **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** před zřízením nebo provedením změny **služby** z důvodů uvedených v 16.8 nebo výpovědi **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** **poskytovatelem** dle 16.4 nebo dle 16. 6. 2, a to před zřízením nebo provedením změny **služby**.

16.13 Při ukončení **smlouvy** je **účastník** povinen vrátit **poskytovateli** bez zbytečného prodlení vše, co je vlastnictvím **poskytovatele**. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze **smlouvy** vyrovnají smluvní strany nejpozději do čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů po jejím ukončení.

17 Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby

17.1 **Poskytovatel** doručí písemnosti na adresu **účastníka**, naposledy oznámenou **poskytovateli** poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místě příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla **účastníkem** vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.

17.2 Za písemné právní úkony **poskytovatele** se považují i právní úkony učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS či datovou schránkou.

17.3 Doručení je účinné i tehdy, když se **účastník** na zasílací adrese, kterou uvedl ve **smlouvě**, nezdržuje. To však neplatí, pokud **poskytovatel** písemnost doručoval na zasílací adresu, o které **účastník** **poskytovateli** oznámil, že není aktuální.

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 **účastníka** (e-mail) nebo potvrzení o bezporuchovém přenosu dat (fax), a není-li takového potvrzení, tak nejpozději dnem následujícím po odeslání písemnosti na telefonní číslo **účastníka** nebo na jeho e-mailovou adresu.

17.5 Odepře-li **účastník** písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.

17.6 Výpověď **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** ze strany **účastníka** musí být učiněna písemnou formou, přičemž za písemnou formu není považována elektronická forma, resp. doručení výpovědi prostřednictvím elektronické pošty, musí být podepsaná **účastníkem** nebo **oprávněným zástupcem účastníka** 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 **účastníka**, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) **účastníka**, IČO, rodné číslo nebo datum narození **účastníka**, číslo ukončované **smlouvy** nebo jednotlivé **služby**), jinak je taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí obdobně i pro oznámení o odstoupení od **smlouvy** nebo jednotlivé **služby** ze strany **účastníka**.

18 Odpovědnost za újmu a náhrada způsobené újmy

18.1 **Poskytovatel** odpovídá pouze za předvídatelnou újmu vzniklou prokazatelně **účastníkovi** zaviněním **poskytovatele**, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300 000 Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona a případů uvedených v bodu 18.3, kdy **poskytovatel** není povinen hradit **účastníkovi** (**uživateli**) vzniklou újmu. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním nebo z hrubé nedbalosti **poskytovatele**, je **poskytovatel** povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši.

18.2 Příslušnou částku dle předchozího bodu 18.1 použije **poskytovatel** nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za **účastníkem**. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za újmu uvedená částka nepostačuje, poskytne **poskytovatel** **účastníkovi** bezplatně **službu** ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada újmy poskytnuta po skončení platnosti **smlouvy**, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

18.3 V případě neposkytnutí nebo vadného poskytnutí **služby** podle **smlouvy** je odpovědnost **poskytovatele** omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou **službu**). **Poskytovatel** tedy není povinen uhrazovat **účastníkům**, resp. **uživatelům** **služby**, náhradu škody v důsledku neposkytnutí **služby** nebo vadného poskytnutí **služby**.

18.4 **Účastník** odpovídá pouze za předvídatelnou újmu prokazatelně vzniklou **poskytovateli** zaviněním **účastníka**, nebo za újmu způsobenou **poskytovateli** třetí osobou, které **účastník** umožnil tuto újmu způsobit, nejvýše však ve výši tři sta tisíc korun českých (300 000 Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním nebo z hrubé nedbalosti **účastníka**, je **účastník** povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši.

- 18.5** Účastník odpovídá za újmu, která vznikne **poskytovateli**, pokud přes předchozí upozornění **poskytovatelem** pokračuje v činnosti, která byla **poskytovatelem** označena za zneužívání **služby**.
- 18.6** Účastník je odpovědný **poskytovateli** v plném rozsahu i za újmu způsobenou **uživatel**, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání **služby**, pokud uživatel přes předchozí upozornění **účastníka poskytovatelem** pokračuje v činnosti, která byla **poskytovatelem** označena za zneužívání **služby**.
- 18.7** Jakmile **účastník** uzná nebo **poskytovatel** prokáže újmu dle 18.4, 18.5 nebo 18.6, zaplatí **účastník** náhradu újmy v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet **poskytovatele**.
- 18.8** Pro účely zákona č. 513/1991 Sb. se újmou dle tohoto článku (popř. dle jiných článků tohoto dokumentu) rozumí škoda.
- 19 Společná a závěrečná ustanovení**
- 19.1** Smluvní vztahy mezi **účastníkem** a **poskytovatelem** se řídí právním řádem České republiky, zejména **zákonem č. 127/2005 Sb.** a zákonem č. 513/1991 Sb. (obchodní zákoník) pro **účastníky**, kteří mají **smlouvu** platnou před 1.1.2014, nedohodnou-li se **poskytovatel** s **účastníkem** výslovně jinak, nebo zákonem č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník) pro ostatní **účastníky**, v jejich platném znění.
- 19.2** Případné spory mezi smluvními stranami, vyplývající ze **smlouvy** nevyřešené smírnou cestou, jejichž rozhodování není v kompetenci příslušného správního orgánu v souladu se **zákonem č. 127/2005 Sb.**, se budou rozhodovat v rozhodčím řízení podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení, v platném znění, Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu třemi rozhodci. Místo rozhodčího řízení je Praha. Vydaný rozhodčí nález je konečný a vykonatelný. Nedohodnou-li se smluvní strany na osobách rozhodců do třiceti (30) dnů, předloží spor k rozhodnutí příslušnému soudu podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.
- 19.3** Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kuryrem, faxem nebo elektronickou poštou. Podpisy **účastníka** a **poskytovatele** mohou být nahrazeny mechanickým vyjádřením v síti Internet, neboť je to s ohledem na charakter **služby** či ostatních služeb obvyklé, není-li v tomto dokumentu nebo jinde ve **smlouvě** výslovně uvedeno jinak. Za písemné se považují i právní úkony učiněné prostřednictvím webového rozhraní (portálu) **poskytovatele** při splnění podmínek stanovených pro takové právní úkony ve **smlouvě**.
- 19.4** V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:
- 19.4.1** Číslované dodatky ke **smlouvě** v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;
- 19.4.2** **Specifikace služby**;
- 19.4.3** **Smlouva** (kmenový list);
- 19.4.4** zvolený cenový program u **veřejně dostupné telefonní služby**;
- 19.4.5** **Ceník služeb**;
- 19.4.6** Obchodní podmínky **Platebních služeb**;
- 19.4.7** Popis služby (Popis služby SLA);
- 19.4.8** **Provozní podmínky**;
- 19.4.9** **Reklamační řád**;
- 19.4.10** **Všeobecné podmínky**.
- 19.5** Neplatnost některého z ustanovení **smlouvy**, daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení **smlouvy**. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.
- 19.6** Podpisem **smlouvy účastník** potvrzuje, že se s jednotlivými částmi **smlouvy** a dokumenty uvedenými v bodě 19.4 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro **poskytovatele** a **účastníka (uživatele)** závazné.
- 19.7** **Všeobecné podmínky, Provozní podmínky a Reklamační řád poskytovatele**, popř. další smluvní dokumenty, jsou k dispozici na všech kontaktních místech **poskytovatele** určených pro styk s veřejností a na internetových stránkách www.gts.cz nebo t-mobile.cz.
- 19.8** Platná znění dokumentů uvedených v bodu 19.4 v českém jazyce mají přednost před ostatními jazykovými variantami uvedených dokumentů, jestliže se smluvní strany výslovně nedohodnou jinak.
- 19.9** Tyto **Všeobecné podmínky** (obecná část i zvláštní části) nabývají platnosti a účinnosti dnem **1. prosince 2022**.

ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ (Zvláštní část Všeobecných podmínek)

ČÁST A – MOBILNÍ SLUŽBY

Záměrně vypuštěno – mobilní služby již nejsou poskytovány

ČÁST B – ICT SLUŽBY A DALŠÍ SLUŽBY

1. Obecná ustanovení

1.1. Není-li v této zvláštní části těchto **Všeobecných podmínek** stanoveno výslovně jinak, platí pro **ICT služby** i veškeré podmínky stanovené v obecné části **Všeobecných podmínek**. V případě rozporu mezi zvláštní a obecnou částí **Všeobecných podmínek** mají vždy přednost ustanovení zvláštní části.

1.2. Tato část B zvláštní části **Všeobecných podmínek** platí pro **Specifikace služby**, jejichž předmětem je zřízení a poskytování **ICT služby**, které vstoupí v platnost po 31. květnu 2013.

1.3. 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 100 W 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.

2. Uzavření, doba trvání a ukončení specifikace služby

2.1. **Specifikace služby** je uzavírána na dobu určitou, není-li výslovně v příslušné **Specifikaci služby** sjednáno jinak. Je-li **Specifikace služby** sjednána na dobu určitou, a pokud ani jedna ze smluvních stran nevyjádří nejpozději 30 dnů před dnem uplynutí doby trvání **Specifikace služby** písemně svou vůli tuto **Specifikaci služby** uplynutím stanovené doby ukončit, tak se tato **Specifikace služby** automaticky prodlužuje (přechází) na dobu neurčitou s možností jejího ukončení písemnou výpovědí bez udání důvodu v souladu s body 16.2.3 a 16.5 **Všeobecných podmínek**.

2.2. **Specifikace služby** nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zřízením **ICT služby**, tzn., že sjednaná doba určitá trvání **Specifikace služby** uzavřené na dobu určitou, popř. minimální doba užívání služby u **Specifikace služby** uzavřené na dobu neurčitou, začíná běžet dnem zřízení **ICT služby**.

2.3. Práva a povinnosti vyplývající ze **smlouvy** platí v plném rozsahu i po ukončení **smlouvy** z jakéhokoliv důvodu pro veškeré **Specifikace služby**, jejichž sjednaná doba trvání a/nebo minimální doba užívání služby přesahuje dobu trvání a/nebo minimální doba užívání služby po ukončení **smlouvy** (resp. veškeré **Specifikace služby**, u nichž má dojít k uplynutí doby trvání a/nebo minimální doby užívání po ukončení **smlouvy**). Veškeré **Specifikace služby** zůstávají v platnosti i po ukončení **smlouvy**, přičemž se na ně vztahují práva a povinnosti stanovená příslušnou smlouvou i po jejím ukončení. **Specifikace služby**, které zůstávají v platnosti i po ukončení **smlouvy**, budou ukončeny uplynutím jejich sjednané doby trvání a/nebo uplynutím jejich sjednané minimální doby užívání **služby** bez nutnosti jakéhokoliv dalšího právního úkonu, zejména však bez nutnosti doručení oznámení o ukončení **Specifikace služby** či doručení výpovědi příslušné **Specifikace služby**, pokud nedojde k jejímu ukončení z jiných důvodů před uplynutím doby určité nebo před uplynutím minimální doby užívání **služby** (např. okamžitá výpověď z důvodů porušení smluvních podmínek). Sjednaná doba určitá trvání **Specifikace služby** se prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování **ICT služeb** z důvodů na straně **účastníka**. Uhrazení dlužných peněžitých závazků **účastníkem** v době přerušování poskytování **ICT služeb** nemá na výše uvedené prodloužení vliv.

2.4. **Specifikaci služby** uzavřenou na dobu určitou je **účastník** oprávněn písemně vypovědět až k okamžiku uplynutí sjednané doby určité.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. **Poskytovatel** je oprávněn poskytovat různým **účastníkům** různé ceny, nabídky, kvalitu **ICT služeb** a úroveň péče, a to v závislosti na splnění objektivních kritérií, jako je například objem využívaných **ICT služeb** (včetně ve spojení s ostatními **službami**), počet **smluv** nebo **Specifikací služeb** či délka jejich trvání. **Poskytovatel** je oprávněn za úplaty poskytnout vyšší úroveň péče i těm **účastníkům**, kteří nesplňují stanovená objektivní kritéria.

3.2. **Poskytovatel** neodpovídá za škodu, která **účastníkovi, uživateli** a/nebo třetím osobám vznikne v důsledku / v souvislosti s neposkytnutím (přerušením) a/nebo vadným poskytnutím kterékoliv **ICT služby** dle smlouvy a příslušné **Specifikace služby** včetně případné ztráty dat (škody na datech) **účastníka, uživatele** a/nebo třetích osob, ledaže by se jednalo o škodu způsobenou úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí **poskytovatele**. Odpovědnost **poskytovatele** za škodu, která **účastníkovi** a/nebo **uživateli** vznikne jiným způsobem, se řídí příslušnými ustanoveními obecné části těchto **Všeobecných podmínek**.

3.3. Pro poskytování **ICT služeb** neplatí následující body obecné části **Všeobecných podmínek**: 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, články 11, 12 a 13.

- 4. Změny smluvních podmínek**
- 4.1** Poskytovatel je povinen informovat účastníka nejméně 14 kalendářních dnů předem o změnách smluvních podmínek týkajících se služeb ICT, zejména o změnách podmínek stanovených ve **Všeobecných podmínkách, Reklamačním řádu, Provozních podmínkách, Popisu služby, Ceníku služeb**, a to způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, nebo prostřednictvím elektronické pošty zasláné na **kontaktní osobu účastníka** nebo prostřednictvím doporučené pošty zasláné na zaslací adresu účastníka.
- 4.2** V případě změny smluvních podmínek týkajících se ICT služeb, kdy dochází ke změně podstatných náležitostí smlouvy vedoucích k podstatnému zhoršení postavení účastníka, je účastník oprávněn vypovědět jednotlivou dotčenou ICT službu (**Specifikaci služby ICT**), jejímž předmětem je poskytování ICT služby bez sankce dle 16.2.1 **Všeobecných podmínek** v případě, že účastník nebude změny smluvních podmínek akceptovat. Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné dokumenty, resp. změněné smluvní podmínky, týkající se ICT služeb, kdy změny podstatných náležitostí smlouvy vedou ke zhoršení postavení účastníka, ale účastník nevyužije svého práva vypovědět jednotlivou dotčenou ICT službu (**Specifikaci služby ICT**) bez sankce dle 16.2.1 **Všeobecných podmínek**, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, resp. dnem uvedeným v příslušném oznámení účastníkovi, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany účastníka. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smluvních podmínek (**smlouvy**) na základě změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí soudního nebo správního orgánu. Účastník není oprávněn z důvodů změny jakýchkoliv smluvních podmínek ICT služeb ukončit celou smlouvu, ale pouze příslušnou dotčenou **Specifikaci služby ICT**.
- 4.3** Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné smluvní dokumenty, resp. změněné smluvní podmínky, kdy nedochází ke změně podstatných náležitostí smlouvy vedoucích ke zhoršení postavení účastníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, resp. dnem uvedeným v příslušném oznámení účastníkovi, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany účastníka.
- 4.4** Poskytovatel je oprávněn jednou ročně jednostranně navýšit ceny za poskytované ICT služby o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Tuto skutečnost je poskytovatel povinen oznámit účastníkovi nejpozději do 31. března příslušného kalendářního roku. Toto navýšení nelze využít pro ceny za spotřebovanou elektrickou energii, které jsou účastníkovi účtovány samostatně (tzn., která není zahrnuta do pravidelných měsíčních cen) u některých ICT služeb.
- 4.5** Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednou ročně jednostranně navýšit cenu za spotřebovanou elektrickou energii, která je účtována samostatně (tzn., která není zahrnuta do pravidelných měsíčních cen) u některých ICT služeb, jestliže dojde ke zvýšení ceny elektrické energie o 2 % a více u dodavatele elektrické energie, se kterým má poskytovatel smlouvu o odběru elektrické energie, a/ nebo v průměru u tří největších dodavatelů na trhu elektrické energie v České republice.
- 4.6** Poskytovatel je oprávněn kdykoliv jednostranně zvýšit cenu softwarových licencí poskytnutých účastníkovi v rámci ICT služeb v případě, že dodavatel tohoto software zvýší cenu příslušné softwarové licence poskytovateli.
- 4.7** Účinnost navýšení ceny za poskytované ICT služby, ceny za spotřebovanou elektrickou energii a/nebo ceny za softwarovou licenci stanoví poskytovatel ve svém oznámení účastníkovi s tím, že mezi doručením takového oznámení účastníkovi a účinností takového navýšení musí být minimálně doba 1 měsíce. Poskytovatel je povinen o tomto navýšení ceny za poskytované ICT služby, ceny za spotřebovanou elektrickou energii a/nebo ceny za softwarovou licenci informovat účastníka způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, nebo prostřednictvím elektronické pošty zasláné na **kontaktní osobu účastníka** nebo prostřednictvím doporučené pošty zasláné na zaslací adresu účastníka. Zde uvedené jednostranné navýšení ceny za poskytované ICT služby, ceny za spotřebovanou elektrickou energii a/nebo ceny za softwarovou licenci není považováno za podstatnou náležitost smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka, tzn., že z tohoto důvodu není účastník oprávněn ukončit dotčenou ICT službu (**Specifikaci služby ICT**) bez sankce dle 16.2.1 **Všeobecných podmínek**.
- 4.8** Poskytovatel je oprávněn měnit rozsah, podmínky, kvalitu a ceny ICT služeb, případně ukončit poskytování stávajících ICT služeb z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. ICT služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky přiměřené.
- 5. Porušení smluvních podmínek**
- 5.1** Poruší-li účastník kteroukoliv povinnost stanovenou v obecné části **Všeobecných podmínek** v bodech 5.2.1 až 5.2.5, 5.2.11 až 5.2.14, 5.2.21 až 5.2.24 nebo skuteční činnost uvedenou v bodu 16.4.1 nebo poruší-li účastník kteroukoliv povinnost stanovenou v této části B zvláštní části **Všeobecných podmínek** (popř. poruší-li účastník povinnost stanovenou jinde ve smlouvě, u níž je v případě jejího porušení poskytovatel oprávněn ukončit smlouvu a/nebo **Specifikaci služby**, nebo nezaplatí-li účastník řádně a včas dvě po sobě jdoucí vyúčtování nebo existují-li u účastníka

nejméně tři nezaplacené vyúčtování ceny nebo je-li v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči **poskytovateli** déle než 3 měsíce, je **poskyvatel** oprávněn **účastníkovi** vyúčtovat smluvní pokutu, jejíž výše činí součet: a) 100 % součtu pravidelných měsíčních cen a cen minimálního plnění za (i započaté) období ode dne omezení aktivního užívání **služby** a/nebo ukončení **smlouvy** a/nebo příslušné **Specifikace služby** ze strany **poskytovatele** z důvodů porušení povinností **účastníkem** do konce sjednané doby trvání **smlouvy** a/nebo příslušné **Specifikace služby** nebo do konce minimální doby užívání služby sjednané u ukončovaných **služeb**. Rozhodující je pravidelná měsíční cena, minimální cena za provoz a/nebo cena minimálního plnění stanovená v příslušném platném v **Ceníku služeb**, popř. sjednaná jinde ve **smlouvě**. Nelze-li výši smluvní pokuty stanovit podle předchozí věty, platí, že smluvní pokuta je stanovena ve výši 10 000 Kč za každou jednotlivou ukončovanou **službu**, u níž došlo k porušení povinností **účastníkem**, a za každé i započaté účtovací období ode dne omezení aktivního užívání **služby** a/nebo ukončení **smlouvy** a/nebo příslušné **Specifikace služby** ze strany **poskytovatele** do konce sjednané doby trvání **smlouvy** a/nebo příslušné **Specifikace služby** nebo do konce minimální doby užívání **služby** sjednané u ukončovaných **služeb**. Nárok na tuto smluvní pokutu nevzniká v případě **smluv** uzavřených na dobu neurčitou, ve které není sjednána minimální doba užívání **služby**, popř. u kterých minimální doba užívání **služby** již uběhla.

5.2 **Poskyvatel** je oprávněn smluvní pokuty vyúčtovat v samostatném vyúčtování nebo ve vyúčtování společně s **ICT službami**. V takovém případě oddělí smluvní pokuty od ostatních účtovaných částek. Smluvní pokuty se **účastník** zavazuje uhradit ve lhůtě uvedené ve vyúčtování. **Účastník** se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinností uhradit jiné dlužné částky. Právo **poskytovatele** domáhat se náhrady škody nebo právo **poskytovatele** na odstoupení (výpověď s okamžitou účinností) od **smlouvy** a/nebo **Specifikace služby** není nárokem **poskytovatele** na smluvní pokutu, uplatněním či zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

6. Omezení poskytování ICT služby

6.1 **Poskyvatel** je oprávněn kdykoli opravit, odstranit, změnit či modernizovat software instalovaný na komponentech **ICT služby**, pokud se má za to, že je to vyžadováno pro účely údržby či zvýšení kvality **ICT služby**. **Poskyvatel** je zejména oprávněn dočasně pozastavit poskytování **ICT služby** za podmínek uvedených ve **smlouvě** v souvislosti s plánovanou údržbou.

6.2 **Účastník** odpovídá za činnosti, které prostřednictvím **ICT služby** uskutečňuje, zejména však také odpovídá za obsah dat, která má umístěna na hardwaru a softwaru v rámci **ICT služby**. **Účastník** se zavazuje, že nebude prostřednictvím **ICT služby** provádět činnosti (**ICT služby**

poskytovatele nezneužije k přenosům informací), které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem, byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo 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**.

6.3 **Účastník** se zavazuje, že prostřednictvím **ICT služeb** nebude šířit nelegální obsah, zejména informace obsahující násilí v jakékoli podobě a jiné informace v rozporu s dobrými mravy. **Účastník** se rovněž zavazuje, že bude využívat pouze zákonně pořízený a licencovaný software.

6.4 **Účastník** není oprávněn využívat **ICT služeb poskytovatele** k tomu, aby zasílal třetím stranám nevyžádané informace (SPAM), užívat **ICT služby** způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server/služby nebo provádět činnosti, kterými by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva, např. útočil na jiné servery/služby a další zařízení (DoS), šířil viry, wormy, trojany, prováděl činnosti obecně známé jako spoofing IP či ARP adres. **Účastník** také výslovně prohlašuje, že nebude prostřednictvím **ICT služeb** provozovat veřejně software pro sdílení dat typu P2P ani sdílet data v rámci P2P sítí.

6.5 **Účastník** nese odpovědnost za veškeré aplikace běžící v rámci **ICT služby** včetně datových přenosů. **Účastník** rovněž odpovídá za veškeré činnosti, které prostřednictvím **ICT služeb** či v rámci užívání **ICT služeb** uskuteční. **Účastník** bude chránit své autentizační klíče a bezpečnost přístupové kódy, které obdržel od **poskytovatele**. Činnosti prováděné s využitím kódů **účastníka** budou považovány za činnosti prováděné **účastníkem** nebo jeho pověřeným správcem, za které je rovněž **účastník** plně odpovědný.

6.6 **Poskyvatel** je oprávněn v případě podezření týkajícího se porušení jakékoli povinnosti **účastníka** stanovené ve **smlouvě**, zejména však ve **Specifikaci služby**, **Popisu služby** nebo v těchto **Všeobecných podmínkách** nebo porušení zákona, provést kontrolu dat na serveru, kontrolu softwaru, resp. kontrolu užívání **ICT služby** ze strany **účastníka**, a dále je zejména oprávněn kdykoli přerušit či omezit provoz serveru, resp. poskytování **ICT služby**, a to bez jakéhokoliv předchozího upozornění **účastníka**, zjistí-li že došlo k porušení zákona, porušení povinností stanovených **smlouvou**, zejména však **Specifikací služby**, **Popisem služby** nebo těmito **Všeobecnými podmínkami** ze strany **účastníka**. O takovém omezení provozu serveru, resp. pozastavení poskytování **ICT služby**, je **poskyvatel** povinen **účastníka** bez prodlení informovat.

7. Vlastnictví a používání softwaru

7.1 **Účastník** je oprávněn instalovat na **ICT službu**, resp. užívat prostřednictvím poskytnutých **ICT služeb**, pouze

legálně nabytý softwaru. **Účastník** je povinen se seznámit s licenčními podmínkami příslušného software a tyto licenční podmínky vždy dodržovat. Za případné porušení licenčních podmínek daného softwaru (dodaného **účastníkem**, **poskytovatelem** nebo třetí osobou) odpovídá vždy **účastník**.

- 7.2 Pokud software instalovaný **účastníkem** ovlivňuje funkci (řádné poskytování) **ICT služby**, popř. je předpoklad, že software instalovaný **účastníkem** může ovlivnit funkci (řádné poskytování) **ICT služby**, je **účastník** povinen na základě výzvy **poskytovatele** takový software odstranit (deinstalovat), popř. software upravit (např. změnou konfigurace) tak, aby dále takový software neovlivňoval řádné poskytování **ICT služby**. **Poskytovatel** nenese žádnou odpovědnost za poskytování **ICT služby** v případě, že **ICT služba** je ovlivněna softwarem instalovaným (užívaným) **účastníkem**, popř. instalovaným (užívaným) třetí osobou, které **účastník** umožnil takový software nainstalovat a/nebo užívat. V případě, že **účastník** neodstraní problém software nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení požadavku **poskytovatele** na odstranění či změnu softwaru užívaného (instalovaného) v rámci **ICT služby účastníkem** či třetí osobou, je **poskytovatel** oprávněn omezit nebo pozastavit poskytování **ICT služby účastníkovi** bez dalšího upozornění.
- 7.3 V případě **ICT služby** zahrnující profesionální servis (správa **služby**) platí výše uvedené rovněž na software, jehož instalace nevyžaduje administrátorská práva.
- 7.4 Pokud software vyžaduje administrátorská práva, lze jej instalovat v rámci **ICT služby účastníka** prostřednictvím profesionálního servisu **poskytovatele** (správa **služby**) až poté, co **poskytovatel** ověří dopad softwaru na poskytování **ICT služby** a souhlasí s instalací takového softwaru v rámci **ICT služby**. **Poskytovatel** je oprávněn požadovat po **účastníkovi** úhradu ceny za dodatečnou instalaci softwaru dle počtu hodin skutečně provedené práce (viz hodinová sazba za provedenou práci v platném **Ceníku Služby**) v případě, že instalace softwaru v rámci **ICT služby** vyžaduje speciální péči a přípravu.
- 7.5 **Poskytovatel** nenese vůči **účastníkovi** odpovědnost za dodávku softwaru, který **účastník** potřebuje k využívání **ICT služby** a za jehož instalaci odpovídá **účastník**. Rovněž tak **poskytovatel** nenese odpovědnost za samotný software, resp. jeho funkčnost, který je nainstalován na žádost **účastníka**.
- 7.6 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.
- 7.7 **Poskytovatel** nezaručuje a nepřejímá odpovědnost za přesnost či úplnost informací, textu, grafiky, odkazů či

jiných položek obsažených v softwaru.

- 7.8 **Poskytovatel** neodpovídá za dodaný software ani za jeho funkčnost a vhodnost pro potřeby **účastníka**, zejména také neodpovídá za to, že dodaný software bude plně funkční ve spojení s jiným softwarem **účastníka**.
- 7.9 **Poskytovatel** ani jeho dodavatelé v žádném případě nenesou odpovědnost vůči **účastníkovi** nebo **uživatelům** za jakoukoli škodu (mimo jiné ušlý zisk, přerušení podnikatelské činnosti, poškozené či ztracené informace či data) vzniklou následkem využívání softwaru či nemožnosti software využívat.
8. **Právní předpisy**
- 8.1 Poskytování **ICT služeb** se neřídí zákonem č. 127/2005 Sb. Poskytování **ICT služeb** se řídí zejména zákonem č. 89/2012, občanským zákoníkem.

ČÁST C – PLATEBNÍ SLUŽBY A SLUŽBY TŘETÍCH STRAN

1. **Obecná ustanovení**
- 1.1 Není-li v této zvláštní části těchto **Všeobecných podmínek** stanoveno výslovně jinak, platí pro **platební služby** i veškeré podmínky stanovené v obecné části **Všeobecných podmínek**. V případě rozporu mezi zvláštní a obecnou částí **Všeobecných podmínek** mají vždy přednost ustanovení zvláštní části.
- 1.2 Podrobné podmínky poskytování **platebních služeb** upravují Obchodní podmínky **platebních služeb poskytovatele**, jejichž aktuální znění je uvedeno na www.gts.cz. **Účastník** tímto prohlašuje, že se s Obchodními podmínkami **platebních služeb poskytovatele** seznámil a souhlasí s nimi.
- 1.3 V případě rozporu Obchodních podmínek **platebních služeb** a těchto **Všeobecných podmínek** (obecné i zvláštní části) mají přednost Obchodní podmínky **platebních služeb**.
2. **Změna obchodních podmínek platebních služeb**
- 2.1 **Poskytovatel** je oprávněn kdykoli jednostranně změnit Obchodní podmínky **platebních služeb**, přičemž je povinen informovat **účastníka** nejméně 14 kalendářních dnů předem o změnách těchto Obchodních podmínek **platebních služeb** způsobem, který si **účastník** zvolil pro zasílání vyúčtování, nebo prostřednictvím elektronické pošty zasláné na **kontaktní osobu účastníka** nebo prostřednictvím doporučené pošty zasláné na zaslací adresu **účastníka**. V případě změny Obchodních podmínek **platebních služeb** není **účastník** oprávněn vypovědět smlouvu a/nebo jednotlivou dotčenou **Specifikaci služby (službu nebo SIM kartu)**. Smluvní strany souhlasí, že veškeré změněné smluvní dokumenty, resp. změněné smluvní podmínky, nabývají platnosti dnem v nich uvedeným, resp. dnem uvedeným v příslušném oznámení

účastníkovi, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany účastníka.

3. Uzavření a ukončení smlouvy na poskytování platebních služeb

3.1 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud se výslovně ve **Specifikaci služby** a/nebo v její příloze „*Konfigurace SIM karet*“ nedohodne s **poskytovatelem** jinak, tak jsou mu současně se zřízením služby automaticky aktivovány rovněž **platební služby** s tím, že současně se zřízením **služby** dochází automaticky k uzavření rámcové smlouvy o poskytování platebních služeb ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů. Rámcová smlouva o poskytování platebních služeb je vždy uzavřena na stejnou dobu jako příslušná **Specifikace služby** s tím, že ukončením příslušné **Specifikace služby** je ukončena i příslušná rámcová smlouva o poskytování platebních služeb. **Poskytovatel** společně s **poskytovateli** služeb třetích stran tímto informuje účastníka o tom, že veškeré pohledávky těchto třetích stran byly postoupeny příslušnou třetí stranou **poskytovateli**, který je z tohoto titulu oprávněn k jejich vyúčtování **účastníkovi**, jakož i k případnému následnému vymáhání u příslušného orgánu (zejména správního úřadu nebo soudu) vlastním jménem a na vlastní účet. **Účastník** tímto bere uvedenou informaci na vědomí.

4. Právní předpisy a řešení sporů

4.1 Práva a povinnosti smluvních stran týkající se platebních služeb se mimo jiné řídí i zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

4.2 Spory týkající se platebních služeb je příslušný rozhodovat rovněž Finanční arbitr podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění. Návrh na řízení před finančním arbitrem se podává na adresu finančního arbitra. Aktuální adresa finančního arbitra je uvedena na www.cnb.cz.



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 minut (např. minuty, kB či kusy), typ přístupu k internetu (např. WAP, APN Internet, pevný internet – ADSL, SHDSL, xDSL atp.), typ používaného koncového zařízení a IMEI, konfigurační údaje (např. IP adresy), údaje o obsahu a způsobu využívání služeb a typovém chování účastníka (behaviorální údaje).
5. Lokalizačními údaji se rozumí údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení účastníka, zejména údaj o síti, k níž je účastník připojen (např. při roamingových spojeních), údaj o tranzitní ústředně apod.
6. T-Mobile zpracovává Údaje v souladu s článkem 6 GDPR (právní tituly pro zpracování osobních údajů). T-Mobile zpracovává Údaje na základě následujících právních titulů: splnění smlouvy, plnění právních povinností, oprávněného zájmu T-Mobile a na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů.
7. Zpracování Údajů na základě právního titulu splnění smlouvy a plnění právních povinností, tj. povinností vyplývajících z právního předpisu a oprávněných zájmů T-Mobile, zahrnuje zpracování pro následující účely: poskytování služeb, zajištění propojení a přístupu k síti, zajištění provozních činností nezbytných k poskytování služeb, vyúčtování, účetní a daňové účely, identifikace zneužívání sítě či služeb (kterým je mimo jiné i opakované neuhrazení ceny nabízených služeb), ochrany práv a právem chráněných zájmů (T-Mobile a účastníků, spočívající v posuzování schopnosti a ochoty účastníků plnit své závazky, vymáhání pohledávek z vyúčtování, poskytování služeb), případně dalších identifikačních údajů účastníka volajícího na čísla tísňového

volání (přesný rozsah předávaných Údajů stanoví vyhláška č. 267/2017 Sb., vyhláška o lokalizaci a identifikaci volajícího při volání na čísla tísňových volání), a to subjektům provozujícím pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání.

8. T-Mobile je oprávněn zpracovávat Údaje rovněž v případě, že účastník k danému zpracování vyjádří souhlas se zpracováním osobních údajů. Udělení souhlasu je vždy zcela dobrovolné a Účastník může svůj souhlas kdykoliv odvolat.
9. T-Mobile je oprávněn na základě oprávněného zájmu dle článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR v souvislosti s přímým marketingem oslovovat účastníky s nabídkou zboží a služeb T-Mobile. Účastníci si mohou vybrat, jakou formou chtějí nabídku přímého marketingu dostávat, zda upřednostňují telefonickou nabídku, SMS, nebo e-mail. T-Mobile využívá v souvislosti s oslovováním na základě přímého marketingu smluvní partnery, kteří jsou v postavení zpracovatele osobních údajů. Pokud si nepřejete dostávat naši nabídku na základě přímého marketingu, můžete ji jednoduše odmítnout (námitka proti zpracování). Můžete to udělat přímo u dané nabídky nebo v aplikaci Můj T-Mobile (na webu i v aplikaci) a odškrtnutím políček k přímému marketingu, čímž nastavíte jednotlivé formy, jimiž vás můžeme takto oslovovat (e-mail, SMS, volání). Dále můžete námitku uplatnit pomocí Kontaktního formuláře pro zákazníky, který je rovněž k dispozici na webových stránkách: www.t-mobile.cz, 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 celkové 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 odesílatelem je T-Mobile.
12. T-Mobile zpracovává Údaje za účelem ověřování a hodnocení bonity a platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků či jiných podobných registrů a dále za účelem vzájemného



informování oprávněných uživatelů těchto registrů, a to jak při vzniku smluvního vztahu, tak kdykoliv v průběhu trvání smlouvy, je-li to nezbytné. Zpracování Údajů za účelem ověřování bonity a platební morálky a vzájemného informování oprávněných uživatelů registrů dlužníků prostřednictvím těchto registrů zahrnuje zpracování jména, příjmení, adresy, rodného čísla, názvu, obchodní firmy, sídla, místa podnikání, identifikačního čísla, data vzniku dluhu, výše dluhu, typu služby či produktu, při jejichž poskytování či prodeji dluh vznikl, splatnosti, výše dlužné částky po splatnosti, počtu dlužných vyúčtování, údajů o postoupení pohledávky, data zaplacení, údajů o odpisu pohledávky a ID záznamu. Tyto Údaje je T-Mobile oprávněn předat registru dlužníků v případě opakovaného prodlení s úhradou nebo existence jakékoliv peněžní pohledávky déle než 30 dnů po splatnosti. Provozovatel registru dlužníků je oprávněn dále tyto Údaje zpřístupnit za účelem hodnocení bonity a platební morálky všem uživatelům registru, a to včetně rodného čísla, které je nezbytným identifikátorem. K datu nabytí účinnosti těchto Podmínek T-Mobile předává data za účelem ověřování platební morálky prostřednictvím registru dlužníků sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČO: 69346925. Aktuální seznam členů sdružení SOLUS je uveden na adrese www.solus.cz. 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 www.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 omezení 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. Blíží 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.

Příloha smlouvy

Příloha Stanovení/Zrušení administrátorů



STANOVENÍ/ZRUŠENÍ ADMINISTRÁTORŮ

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

Zákaznické centrum



**SMLUVNÍ
PARTNER**

Název zákazníka

IČ

DIČ

Sídlo

Zastoupená

Ulice

č.p. / č.o. /

Město

PSČ

(dále jen „Smluvní partner“)

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

Stanovení zodpovědné osoby¹

Jméno, příjmení, titul*

Kontaktní adresa²

Ulice, č.p./č.o.

Město, PSČ

Datum narození

Doklad – číslo, platnost

Admin. tel. číslo (T-Mobile)

Kontaktní telefonní číslo

E-mail*

Heslo administrátora³

Zrušení zodpovědné osoby⁴

Jméno, příjmení, titul*

Kontaktní telefonní číslo

Stanovení⁵

Zrušení

Jméno, příjmení, titul*

Obchodní manažer

Kontaktní adresa²

Ulice, č.p./č.o.

Město, PSČ

Datum narození

Doklad – číslo, platnost

Admin. tel. číslo (T-Mobile)

Kontaktní telefonní číslo

E-mail*

Heslo administrátora³

Fakturační skupina⁶

* Povinný údaj

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

² Adresa pro zaslání informací vztahujících se k danému typu administrátora.

³ Heslo je číselné a nesmí být ve tvaru: 0000, 1234, 1234, 1111, 1111, 1111, 0000, 1111, 0000, 0000, 1111, 0000, 0000

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

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

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

Stanovení⁵ Zrušení

Jméno, příjmení, titul*

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

Kontaktní adresa²

Ulice, č.p./č.o.
Město, PSČ
Datum narození
Doklad – číslo, platnost
Admin. tel. číslo (T-Mobile)
Kontaktní telefonní číslo
E-mail*
Heslo administrátora*³
Fakturační skupina⁶

 Stanovení⁷ Stanovení pro celou firmu

Jméno, příjmení, titul*

 Zrušení**Kontaktní adresa²**

- Administrátor systémového řešení

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

Název služby
ID služby

 Stanovení⁸ Zrušení

Jméno, příjmení, titul*
Kontaktní telefonní číslo
E-mail*

- Kontakt pro plánovaný výpadek

Název služby
ID služby

PODPIS

DATUM:	MÍSTO:	DATUM:	MÍSTO:
JMÉNO:		JMÉNO:	
ZA SMLUVNÍHO PARTNERA (PODPIS, RAZÍTKO)		ZA SMLUVNÍHO PARTNERA (PODPIS, RAZÍTKO)	

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

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



PODMÍNKY ADMINISTRACE SLUŽEB PROSTŘEDNICTVÍM ADMINISTRÁTORŮ

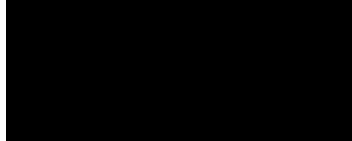
Zodpovědná osoba	Zodpovědná osoba je oprávněna jednat jménem společnosti na základě zákonného oprávnění (statutární orgán, jednatel, atd.) a jménem Účastníka uzavírat Rámcovou smlouvu, Smlouvu o firemním řešení či Program podnikatele.
Typy administrátorů	<p>Obchodní manažer je hlavním administrátorem služeb a je oprávněn činit jménem Účastníka veškeré úkony vůči Poskytovateli (uzavírat, převádět, prodlužovat, vypovídat Účastnické smlouvy, Smlouvu o poskytování T-Cloud služeb, jmenovat, měnit či rušit administrátory služeb nižší úrovně, atd.). Obchodní manažer může provádět veškerou administraci týkající se služeb i Vyúčtování.</p> <p>Obchodní manažer Rámcová smlouva je hlavním administrátorem služeb a je oprávněn činit jménem Účastníka veškeré úkony vůči Poskytovateli (uzavírat, převádět, prodlužovat, vypovídat Účastnické smlouvy, jmenovat, měnit či rušit administrátory služeb nižší úrovně, atd.) pod specifikovanou Rámcovou smlouvu. Obchodní manažer může provádět veškerou administraci týkající se služeb i Vyúčtování vztahující se k Rámcové smlouvě.</p> <p>Obchodní manažer Firemní řešení je hlavním administrátorem služeb a je oprávněn jednat za Účastníka pouze ve věcech zřízených na základě Smlouvy o firemním řešení. Obchodní manažer Firemní řešení je oprávněn činit jménem Účastníka veškeré úkony vůči TMCZ (uzavírat, převádět, prodlužovat, vypovídat Specifikace služeb, Účastnické smlouvy, jmenovat, měnit či rušit administrátory služeb nižší úrovně apod.).</p> <p>Administrátor služeb je oprávněn jménem Účastníka administrovat jednotlivé služby, tj. zejména provádět aktivaci, změnu nastavení či deaktivaci služeb. Administrátor služeb má právo na poskytnutí informací vztahujících se ke službám.</p> <p>Administrátor financí je oprávněn jménem Účastníka činit veškeré úkony, které se týkají Vyúčtování služeb a plateb, například určovat způsob úhrady, za stanovených podmínek požadovat podrobný výpis čerpání služeb, určovat formu Vyúčtování (tištěné, elektronické nebo tištěné i elektronické). Administrátor financí má v elektronického Vyúčtování právo aktivovat upozornění e-mailem. V takovém případě bude upozornění e-mailem odesláno na všechny Administrátory financí, kteří spravují fakturační skupinu, u které bylo upozornění aktivováno.</p> <p>Administrátor systémových řešení je kontaktní osoba pověřená Účastníkem administrovat označené Služby zřízené na základě Smlouvy o firemním řešení nebo specifické služby (např. Podniková síť). Komunikuje se zástupci TMCZ v záležitostech spojených s administrací těchto Služeb (řešení poruch, změny nastavení, plánovaně i neplánovaně odstávky apod.). TMCZ se obrací na Administrátora systémových řešení v případě zaslání informace o plánované odstávce, ověření funkčnosti apod. Administrátorem systémových řešení může být "helpdesk" Účastníka. V případě více lokalit může mít každá svého administrátora systémových řešení (či administrátory).</p> <p>Kontakt pro plánovaný výpadek slouží pro informování ze strany T-Mobile o plánovaném výpadku. Dané telefonní číslo nebo e-mail je možné nastavit u IČ Účastníka nebo ke konkrétní službě/komponentě zřízené na základě Smlouvy o Firemním řešení.</p>
Stanovení/zrušení administrátorů	<p>Jedna osoba může mít více administrátorských rolí, tj. jedna osoba může být současně např. Administrátorem služeb, Administrátorem financí a Administrátorem systémových řešení. Účastník však může stanovit i více administrátorů se stejnými rolmi. Má-li Účastník více administrátorů, zajistí, aby byl výkon činností jednotlivých administrátorů v souladu a aby tyto osoby byly o svých úkonech informovány. Stanovením administrátorů se uživateli SIM karet daného Účastníka omezuje možnost administrace. Proto by administrátoři měli zajistit informovanost uživatelů SIM karet o zavedení či zrušení administrátorů.</p> <p>Jednotlivé administrátory stanovuje či ruší Účastník nebo Obchodní manažer prostřednictvím formuláře „Stanovení/zrušení administrátorů“, případně jiným způsobem (např. zavoláním do Zákaznického centra). Svou roli může též zrušit každý administrátor sám. Zrušení administrátora nabývá účinnosti bez zbytečného odkladu poté, co se T-Mobile o tomto zrušení dozví (v závislosti na technických možnostech T-Mobile).</p>
Způsob administrace	Administrátoři používají k administraci tzv. administrátorské telefonní číslo ze sítě T-Mobile, prostřednictvím kterého lze administrovat služby v samoobslužných kanálech (např. Můj T-Mobile), případně též komunikují telefonicky či písemně se Zákaznickým centrem Poskytovatele. T-Mobile kontaktuje administrátory primárně na administrátorském telefonním čísle, případně na kontaktním telefonním čísle. Při telefonické komunikaci je T-Mobile oprávněn požadovat o sdělení hesla administrátora a jméno, případně o sdělení dalších údajů, které jsou nutné pro řádnou identifikaci.

Příloha smlouvy

Plná moc nebo Pověření

POVĚŘENÍ

-Mobile Czech Republic a.s., se sídlem v Praze 4, Tomíčkova 2144/1, 148 00, IČO: 64949681 (dále jen „Společnost“), oprávněný jednat za Společnost samostatně, tímto pověřuje níže uvedeného zaměstnance Společnosti jménem



aby za Společnost jednal a vykonával:

- veškeré úkony, které souvisí se smlouvami o poskytování služeb elektronických komunikací služeb a o prodeji komunikačního zařízení a jejich příslušenství firemním zákazníkům a se smlouvami o zprostředkování anebo spolupráci při uzavírání uvedených smluv; zejména se jedná o uzavírání, změny a ukončování takových smluv,
- veškeré úkony, které souvisí se smlouvami, které upravují komplexní řešení ProfiNet, prodej jakýchkoli nehlasových služeb a služeb s přidanou hodnotou; zejména se jedná o uzavírání, změny a ukončování takových smluv,
- veškeré úkony, které souvisí se smlouvami o poskytování ICT řešení, jež upravují podmínky pronájmu komunikačních zařízení a souvisejícího vybavení vč. požadované softwarové podpory; zejména se jedná o uzavírání, změny a ukončování takových smluv,
- veškeré úkony podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek nebo případně zákona, který tento zákon v budoucnosti nahradí, to znamená, aby podával nabídky a prováděl veškeré právní úkony ve veřejných zakázkách a výběrových řízeních, zejména svým čestným prohlášením prokazoval základní i další kvalifikační předpoklady pro plnění veřejné zakázky.

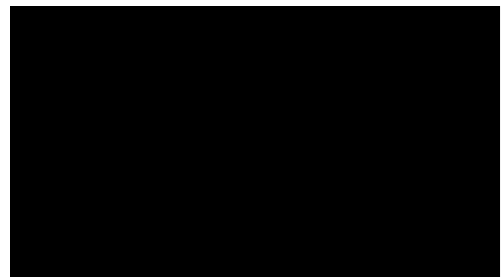
Pověřený zaměstnanec je dále oprávněn právně jednat ve správním řízení ve smyslu § 30 odst. 1 zák. č. 500/2004 Sb., správního řádu ve spojení s § 21 odst. 1 písm. b) zák. č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu ve věci přezkoumání úkonů zadavatele učiněných při zadávání veřejné zakázky vedeném u Úřadu na ochranu hospodářské soutěže. Pověřený zaměstnanec je oprávněn zejména podepsat a podat návrh na zahájení řízení a činit veškeré úkony v průběhu celého řízení včetně podání opravných prostředků. Pověřený zaměstnanec je takto oprávněn jednat za Společnost ve všech řízeních ve věci přezkoumání úkonů zadavatele učiněných při zadávání veřejné zakázky.

Pověřený zaměstnanec je v takto vymezeném rozsahu a po dobu pracovního poměru ve Společnosti oprávněn jednat za Společnost. Pověřený zaměstnanec není oprávněn zmocnit ani jinak pověřit jinou osobu, aby místo něj jednala za Společnost, s výjimkou oprávnění ke zmocnění zaměstnanců Společnosti, aby místo pověřeného zaměstnance zastupovali Společnost při otevírání obálek, prohlídce místa plnění, nebo při ústním vysvětlení nabídky v termínech stanovených zadavatelem veřejných zakázek v jednotlivých výběrových řízeních.

Společnost výslovně prohlašuje a pověřený zaměstnanec bere na vědomí, že jakákoli jeho jednání, která by byla v rozporu s právními předpisy, nejsou v zájmu Společnosti a nejsou ani považována za jednání v rámci činnosti Společnosti

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

V Praze dne31.1..... 2022





PRO SPOLEČNÉ ZÁŽITKY

Toto pověření přijímám:



Doložka konverze do dokumentu obsaženého v datové zprávě

Tento dokument, který vznikl převedením vstupu v listinné podobě do podoby elektronické pod pořadovým číslem [REDACTED], skládající se z **2** listů, se doslovně shoduje s obsahem vstupu.

Vstup bez viditelného prvku.

Jméno a příjmení osoby, která konverzi provedla: [REDACTED]

Vystavil: **Česká pošta, s.p.**

Pracoviště: **Dobřejovice**

Česká pošta, s.p. dne **07.02.2022**

[REDACTED]